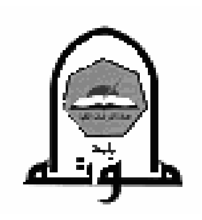


جامعة مؤته
عمادة الدراسات العليا

أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل: دراسة ميدانية على الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن

إعداد الطالبة:

أماني محمد الشهودي

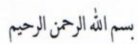
إشراف الأستاذ الدكتور:

خالد يوسف الزعبي

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير
في الإدارة العامة / قسم الإدارة العامة

جامعة مؤته، 2014

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة





MUTAH UNIVERSITY
Deanship of Graduate Studies

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

نموذج رقم (١٤)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالبة اماني محمد الشهودي الموسومة بـ:

اثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل : دراسه ميدانية على الشركات الاستخراجية في جنوب الاردن

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في **الادارة العامة.**

القسم: الادارة العامة.

	التوقيع	التاريخ	
أ.د. خالد يويف الزعبي		٢٠١٤/١٢/٣١	مشرفاً ورئيسا
أ.د. حلمي يوسف شحادة		٢٠١٤/١٢/٣١	عضواً
د. محمد عبدالرحيم المحاسنة		٢٠١٤/١٢/٣١	عضواً
د. اياد طه الرواشدة		٢٠١٤/١٢/٣١	عضواً

عميد الدراسات العليا
د. علي الضمور



MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي : ٦١٧١٠
تلفون :٩٩-٠٣/٢٣٧٢٣٨٠
فرعي 5328-5330
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الاهـــــــداء

بدأنا بأكثر من يد وقاسينا أكثر من هم وعانينا الكثير من الصعوبات وهانحن اليوم والحمد لله نطوي سهر الليالي وتعب الإيام وخلاصة مشوارنا بين دفتي هذا العمل المتواضع.

إلى منارة العلم والامام المصطفي إلى الأمي الذي علم المتعلمين إلى سيد الخلق إلى رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى والدتي العزيزة.

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشئ من أجل دفعي في طريق النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى زوجي العزيز عيسى جميل الصرايرة.

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى بناتي (ضحى وسجى) وإبني أحمد.

إلى عوني وسندي...... أخواتي.

إلى كل قلب نابض شد من عزيمتي، إلى رفيقات دربي ،،،،،، زميلاتي

إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأجلى عبارات في العلم إلى من صاغوا لنا علمهم حروفاً ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم والنجاح إلى أساتذتنا الكرام.

أماني محمد الشهودي

الشكر والتقدير

انطلاقاً من العرفان بالجميل، فإنه ليسرني وليثلج صدري أن أتقدم بالشكر والإمتنان إلى أستاذي، ومشرفي **الأستاذ الدكتور خالد يوسف الزعبي** الذي مدني من منابع علمه بالكثير، والذي ما توانى يوماً عن مد يد المساعدة لي وفي جميع المجالات، وحمداً لله بأن يسره في دربي ويسر به أمري وعسى أن يطيل عمره ليبقى نبراساً متلألئاً في نور العلم والعلماء.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة الموقرين (الأستاذ الدكتور حلمي شحادة، والدكتور محمد المحاسنة، والدكتور إياد الرواشدة) على ما تكبدوه من عناء في قراءة دراستي المتواضعة وإغنائها بمقترحاتهم القيمة.

أماني محمد الشهودي

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الملخص

أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل: دراسة ميدانية على الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن

أماني الشهودي

جامعة مؤته، 2014

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل، من وجهة نظر العاملين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير إستبانة متكونة من (60) فقرة، وتكون مجتمع الدراسة من (4182) عامل، وتكونت عينة الدراسة من (837) مفردة تم إختيارها عشوائياً من العاملين في الشركات محل الدراسة، وقد أسترد منها (620) إستبيان صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة (74.6%). أستخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية هي: حساب التكرارات والنسب المئوية، وحساب تحليل الإنحدار المتعدد، وتحليل الإنحدار المتعدد المتدرج، وتحليل التباين الأحادي، وإختبار معامل التضخم التباين، وإختبار التباين المسموح، وإختبار معامل الإلتواء، وكرونباخ ألفا.

وأظهرت نتائج الدراسة:

1. أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الذكاء العاطفي جاءت بدرجة متوسطة.
2. أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد ضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة.
3. أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α<=0.05) بين الذكاء العاطفي بكل أبعاده وضغوط العمل بكل أبعاده.

في ضوء نتائج الدراسة، تم إقتراح مجموعة من التوصيات، منها:

1. ضرورة عقد دورات وندوات لتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.
2. توفير فرص النمو المهني للعمال بما يساعدهم في إدارة العمل بشكل فعال، مما يحد من مستوى ضغوط العمل لديهم.

Abstract

The impact of emotional intelligence in easing the pressures of work: A Field Study on extractive companies in South Jordan

Amany Al-shoudy

Mu’tah University، 2014

This study aimed to investigated the effect of emotional intelligence in easing the job stress, from the perspective of workers in the extractive companies at south of Jordan, to achieve the study objectives, a questionnaire was developed consisted of (60) phargraphs, the population of the study consisted of (4182) workers, and the study sample was randomly selected, consisted of (837) workers, where have been recovered (620) questionnaires are valid for statistical analysis, by rate (74.6%) of the total questionnaires. The study used statistical methods: frequencies, percentages, and the calculation of multiple regression analysis, stepwise multiple regression, analysis of variance, the variance inflation factors, tolerance test, skewness test, and Cronbach's alpha.

The study results showed that:

1. The perceptions of the study sample on emotional intelligence came medium level.
2. The perceptions of the study sample of the dimensions of the pressures of work came medium level.
3. There is the impact of a statistically significant at the significance level ($\alpha <= 0.05$) between emotional intelligence in all its dimensions the pressures of work in all its dimensions.

In light of the results of the study, it suggested a series of recommendations, including:

1. The need to hold courses and seminars for the development of emotional intelligence skills of workers in the extractive companies in South Jordan.
2. Provide professional growth opportunities for workers to allow them to work effectively manage, limiting the level of the pressures of work they have.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

تسعى المنظمات في وقتنا الحاضر لأن تكون فاعلة وناجحة في تحقيق أهدافها، لا سيما في مواجهة التحديات والتهديدات المتزايدة وفي ظل التنافس الشديد على الموارد المالية والبشرية المحدودة، حيث أن جزء كبير من هذه الفاعلية تتشكل من قدرات وطاقات الإدارة والعاملين في المنظمات، إذ أن مستقبل المنظمات ومستقبل العامل الشخصي يشكل هاجساً ودافعاً له لبذل المزيد من الجهد والعمل لتحقيق أهداف الشركة وأهدافه الخاصة.

يمثل العاملون داخل أي منظمة العنصر الأساسي لنجاحها، لذلك لابد من التعرف على كافة المشاكل التي تواجههم وتعيق إنتاجيتهم، إذا ما أرادت المنظمة تحقيق أهدافها، وتعتبر مشاكل ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد نتيجة عمله داخل المنظمة سواء كان سبب هذه الضغوط خارجية، أو داخلية (نفسية)، ذات تأثير قوي وفعّال على أداء العامل، لذلك لابد من دراسة هذه الضغوط ومعرفة مصادرها وأسبابها من أجل السيطرة عليها والتخلص منها لكي يستطيع الفرد أن يكمل عمله وينجز الأعمال المطلوبة منه على أكمل وجه.

إن العوامل المؤثرة على سلوك العاملين في المنظمات تتعدد وتختلف، وتتأثر بعدة أبعاد وعناصر شخصية، ومع ذلك تحرص الإدارة في سعيها لزيادة الفاعلية التنظيمية للمنظمة على توجيه وتطوير سلوك العاملين ليتفق مع أهداف المنظمة، وهنا يحتاج المدير إلى فهم تلك العوامل المؤثرة على سلوك العاملين لديه بما يساعده على أن يحقق التلاؤم بين سلوك العاملين وأهدافهم مع أهداف المنظمة.

حيث أن الضغوط الناتجة عن عمل الأفراد سواء كانت من داخل المنظمة أو من خارجها، قد تؤثر على أداء العاملين وإنتاجيتهم، مما ينعكس سلباً على المنظمة بشكل عام ويقف عائقاً في تحقيقها لأهدافها وتطلعاتها، لذلك فإن المنظمات تسعى لمحاولة معالجة ضغوط العمل التي تقع على عاتق العامل لديها، من خلال إتباع إستراتيجيات مختلفة بهدف تخفيف ضغوط العمل،

ويعد الذكاء العاطفي أحد أهم الأساليب التي تعمل على تنظيم العلاقات بين العاملين داخل التنظيم، حيث أن مهارة الذكاء العاطفي من المهارات الواجب توافرها لدى جميع الأفراد داخل المنظمة، لما توفره من دعم ومساعدة للأفراد لتأدية عملهم بشكل جيد، فمن يمتلك أساليب الذكاء العاطفي ستكون له القدرة على تأدية أعماله بصورة منظمة.

2.1 مشكلة الدراسة

تعتبر العناصر البشرية في أي منظمة اللبنة الأساسية للقيام بمهامها وتحسين أدائها ودورها في المجتمع وتحقيق أهدافها بشكل عام، لذلك أوجب الإهتمام بالعنصر البشري ومساعدته لمواجهة ضغوط العمل والتي تعد سمة من سمات العصر الحديث.

يتعرض الأفراد في المنظمات إلى مجموعة من الضغوط ناتجة عن مصادر مختلفة، وبإزدياد مستمر في وقتنا الحاضر، لذلك في الآونة الأخيرة بدأ القادة والمديرون يحاولون إيجاد حلول لتفادي الآثار السلبية لضغوط العمل، ويعتبر الذكاء العاطفي أحد الوسائل المستخدمة لتفادي هذه الضغوط، على إعتبار أن الذكاء العاطفي يعمل على تحسين الأداء والمساهمة في تحسين نوعية القرارات وسلامتها، إذ يعتقد الكثيرون بأن الذكاء العاطفي يسهم في تخفيف ضغوط العمل.

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم إدراك أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، إذ يمكن بلورة مشكلة الدراسة بالسؤال التالي:

ما أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل: دراسة ميدانية على الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن؟

3.1 أسئلة الدراسة

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما مستوى تصورات العاملين لمستوى الذكاء العاطفي في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن؟
2. ما مستوى تصورات العاملين لمستوى ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن؟
3. ما العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) والمتغير التابع ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، المشاركة في إتخاذ القرار، ظروف العمل المادية، تقييم الأداء الوظيفي)؟

4.1 أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة من:

1. في تناولها لموضوعين في غاية الأهمية (الذكاء العاطفي، ضغوط العمل) وتأثيرهما على كافة جوانب العملية الإدارية، إذ أن أثر الذكاء العاطفي على ضغوط العمل يعد من المواضيع التي لم يتطرق لها الباحثون كثيراً (على حد علم الباحثة).
2. الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن وبيان أثره في تخفيف ضغوط العمل لديهم.
3. تعتبر هذه الدراسة مهمة لأنها ستفتح المجال لدى الكثير من الباحثين في علم السلوك التنظيمي، للبحث في مفهوم الذكاء العاطفي وعلاقته بمتغيرات أخرى مهمة.
4. إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة وتوصياتها في تخفيف ضغوط العمل، والتعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة وتخفيف ضغوط العمل.

5.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى معرفة أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل بالشركات الإستخراجية في جنوب الأردن كما تهدف هذه الدراسة إلى:

1. تقديم إطار نظري متكامل لجميع متغيرات الدراسة، يسهم في إثراء المكتبة العربية.
2. بيان أثر الذكاء العاطفي في ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.
3. التعرف على تصورات المبحوثين نحو الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارة الإجتماعية) في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.
4. التعرف على تصورات المبحوثين نحو ضغوط العمل وكل بعد من أبعادها (صراع الدور، غموض الدور، المشاركة في اتخاذ القرار، ظروف العمل المادية، تقييم الأداء الوظيفي) في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

6.1 فرضيات الدراسة

تحاول هذه الدراسة فحص الفرضيات الصفرية الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف والمهارة الإجتماعية) في تخفيف ضغوط العمل بأبعادها (صراع الدور، غموض الدور، المشاركة في اتخاذ القرار، ظروف العمل المادية، تقييم الأداء الوظيفي) في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

ويتفرع من هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية كما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف والمهارة الإجتماعية) في صراع الدور كبعد من أبعاد المتغير التابع ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف والمهارة الإجتماعية) في غموض الدور كبعد من أبعاد المتغير التابع ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف والمهارة الإجتماعية) في المشاركة في إتخاذ القرار كبعد من أبعاد المتغير التابع ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف والمهارة الإجتماعية) في ظروف العمل المادية كبعد من أبعاد المتغير التابع ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف والمهارة الإجتماعية) في تقييم الأداء الوظيفي كبعد من أبعاد المتغير التابع ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

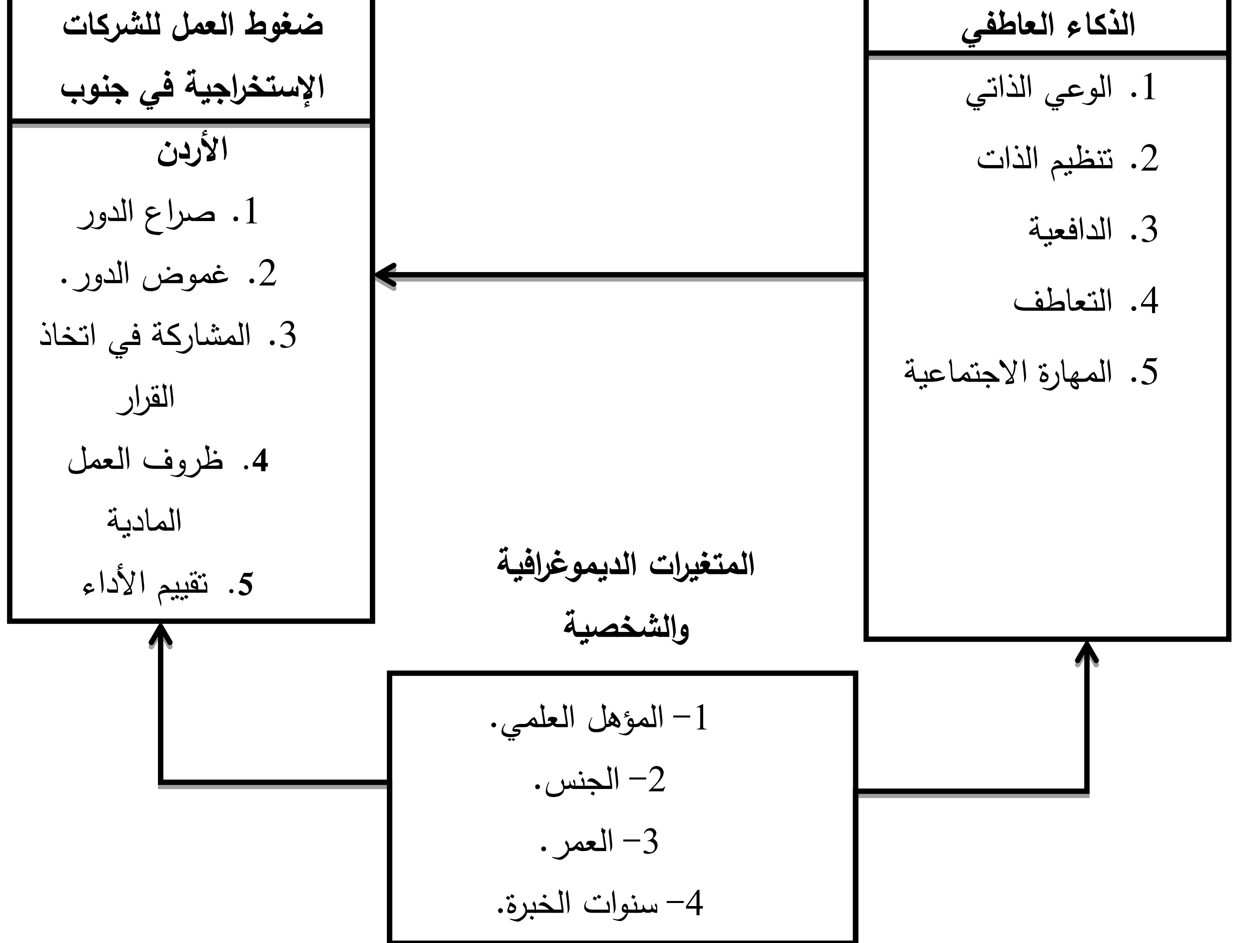
الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات العاملين للذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية والشخصية (النوع الإجتماعي، المؤهل الدراسي، الخبرة، العمر).

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات العاملين لضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية والشخصية (النوع الإجتماعي، المؤهل الدراسي، الخبرة، العمر).

7.1 نموذج الدراسة

الشكل رقم (1)

أنموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الباحثة بالإعتماد على الدراسات التالية:

أبو العلا، محمد صلاح الدين، (2009). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية فى قطاع غزة، ص6، 15، 16.

أبو عفش، إيناس شحتة، (2011). أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات، ص6.

8.1 المصطلحات الإجرائية

أولاً المتغير المستقل الذكاء العاطفي وكل أبعاده:

الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence): القدرة على معرفة الشخص مشاعره وانفعالاته الخاصة كما تحدث بالضبط، ومعرفته بمشاعر الآخرين، وقدرته على ضبط مشاعره، وتعاطفه مع الآخرين والإحساس بهم، وتحفيز ذاته لصنع قرارات ذكية (أبورياش وآخرون، 2006).

ويعرف إجرائيا على أنه المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد الذكاء العاطفي (1−27).

الوعي الذاتي (Self Awernace): ويعني قدرة الإنسان على فهم مشاعره وميوله واتجاهاته نتيجة وعي ومتابعة وتقويم وتوجيه مستمر لها (نصيف، 2006).

ويعرف إجرائيا على أنه المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد الوعي الذاتي (1−6).

تنظيم الذات (Self Organization:) هو إدارة الفرد لانفعالاته وعواطفه بشكل يساعده ويحفزه ولا يعوقه والقدرة على تأجيل وإشباع الحاجات إلى وقت معين (أبو عفش، 2011).

ويعرف إجرائياً على أنه المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد تنظيم الذات (7−12).

الدافعية (Motivation) : هي قدرة الفرد على مواجهة التحديات وتوجيه الانفعالات والمشاعر نحو تحقيق أهدافه في الدراسة أو العمل، وقدرته على التركيز وتجنب المشاعر السلبية عندما يحين وقت الأداء والعمل (أبورياش وآخرون، 2006).

وتعرف إجرائياً على أنه المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد الدافعية (13−18).

التعاطف (Emotional): هي القدرة على قراءة مشاعر الآخرين سواء من تعبيراتهم أو أصواتهم أو تلميحاتهم ووجهوهم (أبورياش وآخرون، 2006).

ويعرف إجرائياً على أنه المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد العاطفة (19-22).

المهارة الاجتماعية (Social Skill): وتعني فن إدارة العلاقات مع الآخرين ، وهي مهارة تعني تطويع عواطف ومشاعر الآخرين والفاعلية في بناء العلاقات معهم (أبو عفش، 2011).

ويعرف إجرائياً على أنه المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد المهارة الإجتماعية (23-27).

ثانياً المتغير التابع ضغوط العمل وكل أبعاده:

ضغوط العمل (Job Stress): نتيجة وجود متطلبات للوظيفة أو للعمل غير متوافقة مع القدرات العقلية والجسمية والفسيولوجية للموظف مما تجعله غير متوازن في أداء مهامه (أبو عفش، 2011).

ويعرف إجرائياً على أنه المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد ضغط العمل (28-60).

صراع الدور (Role Conflect): هو وجود متطلبات متعارضة في آن واحد تقع على الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو المرؤوسين بحيث أن مسايرة الفرد لمجموعة التوقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مسايرة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد (الغرير وأبوأسعد، 2010).

ويعرف إجرائياً على أنه المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد صراع الدور (28-34).

غموض الدور (Role Ambigues): وينشأ عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة التي يعمل فيها مثل المعلومات المتعلقة بحدود صلاحيته ومسؤولياته وطرق تقييم الأداء (أبو رحمة، 2012).

ويعرف إجرائياً على أنه المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد غموض الدور (35-42).

المشاركة في اتخاذ القرارات (Participation at Decision Making): هي عملية توسيع الدور الذي يقوم به المرؤوسين في عملية إتخاذ القرار، حيث يتم الأخذ بالإقتراحات والتوصيات والآراء الفردية والجماعية التي يبديها المرؤوسين، مما يمكن الوصول للقرارات الأكثر فعالية وضمان سهولة تنفيذها (أبو رحمة، 2012).

وتعرف إجرائياً على أنها المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد المشاركة في اتخاذ القرارات (43−47).

ظروف العمل المادية (Physical Work Conditions): وهي ظروف العمل في المنظمة التي يعمل فيها الأفراد من مكاتب، وقاعات، ووسائل مساعدة، والمناخ التنظيمي بشكل عام (أبورحمة، 2012).

ويعرف إجرائيا على أنه المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد ظروف العمل المادية (48−52).

تقييم الأداء الوظيفي (Evaluation of Job Performance): ويقصد به مدى وجود نظام فاعل لتقييم أداء العاملين بالمنظمة، حيث إن عدم وجود معايير منطقية منضبطة يقتنع بها العاملون، من الممكن أن يكون مصدرا من مصادر ضغوط العمل إذا لم يتم وفق أسس سليمة تلبي حاجات الفرد والمنظمة في آن واحد (أبورحمة، 2012).

ويعرف إجرائيا على أنه المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة التي تقيس بعد تقييم الأداء الوظيفي (53−60).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

سيعنى هذا القسم بالأدبيات النظرية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، حيث سينقسم إلى محورين (الذكاء العاطفي وضغوط العمل)، كما يلي:

الذكاء العاطفي

مفهوم الذكاء

إهتم علماء النفس والمربون بدراسة مفهوم الذكاء (concept of intelligence) والتعمق فيه، وذلك لما تميز به هذا الموضوع من تأثير وانعكاسات متوقعه على الكثير من المجالات والجوانب الاجتماعية والتعليمة والتربوية بل وحتى الإدارية منها، وأهتم العامة بمفهوم الذكاء لما يتوقع أن يحققه لهم من مردود سواء على المستوى النفسي أو الاجتماعي أو العملي (العيتي، 2008).

ويعد مفهوم الذكاء من أكثر المفاهيم السيكولوجية التي يدور حولها نقاش بين علماء النفس ومستخدمي نتائج دراسات علماء النفس، كالمسئولين عن اتخاذ القرارات في مختلف المجالات سواء التربوية أو النفسية والاجتماعية منها، لما لذلك المفهوم من تأثير على حياة الأفراد ومعالجة المشكلات النفسية والاجتماعية والتربوية (عامر، 2008).

من جهة أخرى، فإن هنالك غموض في مفهوم الذكاء وصعوبة في تحديده، وذلك بسبب كون الذكاء صفة وليس كينونة، بمعنى أن الذكاء لا وجود له في حد ذاته، وإنما هو نوع من الوصف ننعت به فردا معينا عندما يسلك طريقة معينة في وضع معين، كما أن من عوامل غموض الذكاء أنه نتيجة أو حصيلة الخبرات التعليمية للفرد، حيث يبدو الذكاء نوعاً من تتابع أو تسلسل وظائف النمو والتطور لدى الأفراد (نصيف، 2006).

لذلك نلاحظ عدم وجود تعريف موحد لمفهوم الذكاء، حيث أن هناك تعاريف متنوعة لمفهوم الذكاء، نذكر منها:

عرفه ديروبون Dearbom بأنه القدرة على اكتساب الخبرة والإفادة منها (إلياس،2009).

كما عرفه الزغول بأنه القدرة على حل المشكلات المألوفة والغير مألوفة من خلال توظيف المعارف والخبرات المعالجة للمواقف المختلفة التي يواجهها الأفراد (العيتي،2008).

وأنه أيضاً مجموعة من المواقف والمستويات التي تتكون لدى الفرد وهي التي تساعده لكي يتكيف مع الواقع الذي يعيشه في كافة المواقف الحياتية (عامر، 2008).

وترى الدراسة أن هذا الإختلاف وتعدد مفاهيم الذكاء لدى الباحثين والعلماء والمهتمين بهذا الموضوع يعود إلى اختلاف دوافعهم واتجاهاتهم، وقد يعود لاختلاف آرائهم، فكل باحث يتطرق لهذا الموضوع من خلال وجهة نظره وتخصصه وما يخدم مصالحه سواء العلمية أو الشخصية.

وتعرف الباحثة الذكاء على أنه قدرة الفرد وخبراته وتجاربه التراكمية، بالإضافة إلى معرفته ومعلوماته التي تقدم له المساعدة في حل المشكلات التي تواجهه.

مفهوم العاطفة

تأتي كلمة عاطفة "Sentiment" في اللغة الإنجليزية بمعنى شعور عقلي، فهي محصلة ما يفكر فيه الإنسان ويشعر به بخصوص موضوع معين (أبو عفش، 2011).

تمثل العاطفة جملة من الانفعالات المنسجمة حول موضوع واحد، التي تنشأ في نفس الفرد بعد تقدمه في النمو أو يكتسبها عن طريق الخبرة والتبصر بأثرها، فهي أنواع منها عواطف المحبة وعواطف الكراهية (Kazi, et, al, 2013).

إن العاطفة لا تعني الشعور فقط، إنما تمثل حالة شعورية يصحبها نشاط متواصل، فالأم تشعر بحب شديد نحو أولادها، وهذا الحب الفريد هو الذي يدفعها إلى مداومة

العمل من أجلهم، ولهذا لا يمكن أن نفصل العاطفة عن العطاء الذي يحدد مستوى العاطفة (Montes and Augusto, 2007).

كما أن العواطف تتنوع حسب محور انفعالها والموضوع الذي توجه نحوه فهي حسية إذا كانت متعلقة بأشياء محسوسة كاللعب والرفاق والطيور والأخوة والوالدين (Oginska, 2005).

وتعرف الباحثة العاطفة على أنها شعور وجدانيّ، يدفع الإنسان إلى الميل نحو شئ ما، قد يكون شخصاً أو جماعة، وقد يكون مادياً أو نفسياً.

مفهوم الذكاء العاطفي

لقد نثرت بذور مفهوم الذكاء العاطفي عندما عرف ثورندايك عام 1920 عن مفهوم الذكاء الاجتماعي وقد عرّفه بأنه" القدرة على التصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية، ثم قدّم جاردنر عام (1983) نظريته عن فارتبط الذكاء المتعددة بُعدان من أبعاد نظرية الذكاء المتعدد مع مفهوم الذكاء العاطفي وهما البعد الشخصي والبعد الاجتماعي (Tamaoka, Fung and Miyaoka, 2011).

إن بداية الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي والمضمون المتعلق به، تمت من خلال توجيهه نحو تنشأة وتربية الأطفال وتعليمهم كمفهوم مقصور على ذلك المجال، ولكنه بدأ بعد ذلك يمتد إلى أماكن العمل والعلاقات البشرية لما وجد له من تأثير على العاملين والأفراد في بيئات العمل المختلفة، حيث أنه يسهم في فهم المشكلات بصورة أعمق، وفهم العلاقات الاجتماعية الناشئة بسبب العمل وكيفية إدارتها وتحسينها بصورة أفضل (أبورياش وآخرون، 2006).

يعد الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة في التراث السيكولوجي، إلا أن جذوره ترجع إلى الوقت الذي اهتم فيه العلماء بأهمية الجوانب غير المعرفية في تعريفهم للذكاء ويظهر ذلك منذ محاولة وكسلر الذي تعرض إلى هذا الجانب في اختباراته المشهورة للذكاء وقد عرف الذكاء بأنه قدرة الفرد الكلية على السلوك على نحو هادف والتفكير العقلاني والتعامل على نحو فعال مع البيئة واعتبر أن العوامل الشخصية والانفعالية والاجتماعية إحدى الجوانب غير المعرفية الضرورية في التنبؤ بقدرة الفرد على النجاح في الحياة (الخليفة، 2009).

إن وعي الفرد بمشاعره في وقت حدوثها قد تبدو في الوهلة الأولى واضحة وجليه له، ولكن بعد مرور فترة من الوقت على تلك اللحظة وعلى الحدث وبالتفكير والتأمل نحو الأشياء والأشخاص وتلك الانفعالات التي مرة بنا، نجد وندرك أننا لم ننتبه لتلك المشاعر بصورة إيجابية أو بصورة تمكننا من حسن استغلال الموقف لصالحنا (أبورياش وآخرون، 2006).

ثم تبلور مفهوم الذكاء العاطفي ونظريته على يد جولمان (Goleman) والذي ألف سلسلة من الكتب والمقالات التي تناولت الجوانب النظرية للذكاء العاطفي وتطبيقاته في الميادين التربوية والتنظيمية والاجتماعية، والتي تدور جميعها حول فكرة أن النجاح في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يعتمد على قدرات الفرد العقلية فقط وإنما ما يملكه الفرد من قدرات اصطلح على تسميتها الذكاء العاطفي (Zeidner and Matthews, 2009).

فالوعي بالذات هو الوعي بمشاعرنا وانفعالاتنا وعواطفنا تجاه الآخرين والمواقف التي تمر بنا بين حين وآخر، ويختلف من فرد لآخر ومن موقف لآخر، وأحياناً يمر الوعي بالذات بدون أن يكون هناك استجابة للحدث أو الموقف ولا يصدر عنه تقييم أو حكم أو قرار، وأحياناً يتضمن استجابة و تقييم أو حكم للموقف الذي يمر به الفرد، كالوعي بشعور غير مرغوب فيه يصاحبه الرغبة في التخلص من هذا الشعور فتكون الاستجابة بطلب التخلص من هذا الشعور والبعد عن مسبباته (Naidoo and Pau, 2008).

ولقد وجد أن الأفراد يمرون أو ينقسمون إلى ثلاث نماذج بالنسبة للوعي بالذات، وهي كما يلي (حسين،2007):

1. الفرد الواعي بالذات: هو الفرد الذي يكون لديه وعي بحالته المزاجية، بحيث لديه معرفة فيما يختص بحياته العاطفية، ووضوح الرؤية بالنسبة لانفعالاته يمكن أن يكون الأساس لسمات شخصيته، وهو يتمتع بصحة نفسية جيدة ولديها رؤية إيجابية للحياة، وحين يصاب بحالة مرضية سلبية فإنه لا يتوقف عندها، بل يكون قادر على الخروج منها بسرعة وقادر على معالجة مشاعره وعواطفه بشكل جيد.

2. الفرد المنجرف: هو الفرد الذي تطغى عليه عواطفه وانفعالاته وتبتلعه، بحيث يكون عاجز عن تفاديها وتمتلكه حالات مزاجية قد تكون سلبية أو إيجابية، وليس لديه وعي بمشاعره فهو مستغرق في مشاعره أكثر من أن يكون مدرك لها، وقد لا يبذل جهد أو محاولات للخروج من المزاج السيئ، فليس لديه تحكم في حياته العاطفية ومشاعره.
3. الفرد المتقبل: هو الفرد الذي يمتلك رؤية واضحة عن مشاعره، ويتقبل هذه المشاعر بشكل جيد، وينقسم هؤلاء إلى صنفين: ذوي المزاج المعتدل وبالتالي ليس لديهم دافع لتغييره، وآخرون على الرغم من وضوح رؤيتهم عن حالتهم المزاجية إلا أنهم معرضون للمزاج السيئ ولكنهم يتقبلونه ولا يقومون بأي شيء لتغييره على الرغم من إنزعاجهم.

وهذا يتفق مع (إلياس، 2009) الذي أشار إلى أن الناس تتوزع إلى نماذج متنوعة فيما يتعلق بالانتباه لمشاعرهم والتعامل معها، وهذه النماذج كما ذكرها تشمل:

1. الواعون بالذات أو النفس: إي إدراك الأشخاص لحالتهم المزاجية أثناء معايشتها وحدوثها في نفس الوقت، وهؤلاء لديهم ثراء فيما يختص بحياتهم الانفعالية، ويمثل إدراكهم الواضح لانفعالاتهم أساساً لسماتهم الشخصية، وينظرون إلى الحياة نظرة إيجابية، ولهم شخصية استقلالية واثقة من إمكانياتها ويتمتعون بصحة نفسيه جيدة.
2. الغارقون في انفعالاتهم أو المنجرفون: وهؤلاء الأشخاص ليس لديهم وعي بمشاعرهم وانفعالاتهم، فهم يشعرون بأنهم غارقون في انفعالاتهم وعاجزون عن الخروج منها وبأن الحالة أو الانفعال الذي يمرون به قد تمكن منهم ولا يستطيعون الخروج منه، وهم متقلبو المزاج ومستغرقون في مشاعرهم أكثر من أن يكون مدركين لها.
3. المتقبلون لمشاعرهم: وهؤلاء لديهم رؤية واضحة وإدراك لمشاعرهم ويميلون إلى تقبل حالتهم النفسية ومشاعرهم دون محاولة لتغييرها، وهناك مجموعتين من المتقبلين لمشاعرهم:

المجموعة الأولى: تشمل من هم في حالة مزاجية جيدة وليس لديهم دافع لتغييرها.
المجموعة الثانية: تشمل من لهم رؤية واضحة لحالتهم النفسية ومع ذلك حين يتعرضون لحالة نفسية سيئة يتقبلون ذلك ولا يحالون الخروج من هذه الحالة أو تغيير الشعور.

إن قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره تعد مفتاحا للكفاءة الاجتماعية، ومعرفة مشاعر الغير والتصرف بما يشكل هذه المشاعر استعداداً عاطفياً مهماً للفرد لمواجهة أعباء الحياة، فالقدرة على التعامل مع مشاعر الغير تعتبر فناً رفيع المستوى يمارسه الأفراد في إقامة جسور العلاقات الاجتماعية وهذا يتطلب مهارات خاصة لدى الفرد تشمل إدارة الذات والتعاطف أو تفهم مشاعر الآخرين وهو ما يعرف بالذكاء العاطفي (حسين، 2007).

لقد تزايد الإهتمام بمصطلح الذكاء العاطفي في الآونة الأخيرة خاصة بعد صدور كتاب جولمان الذي رأى ان هذا النوع من الذكاء يتضمن خمسة نطاقات، وهي (عبدالهادي، 2006): معرفة المشاعر الداخلية بما فيها من الوعي بالذات وإدراك المشاعر كما هي، وإدراك المشاعر والتعامل معها بشكل مناسب، والدافعية الذاتية بما فيها من السيطرة الداخلية على المشاعر، والتعاطف مع الآخرين ومشاعرهم، وتنظيم العلاقات بما فيها إدارة التعامل العاطفي والمشاعر مع الآخرين.

ولقد اختلف المفكرون العرب في ترجمتهم لمصطلح (Emotional Intelligence) فظهرت عدة كلمات أو معاني له، فنجد أن أحدهم ترجمها على أنها هي الذكاء الوجداني، وآخر ترجمها إلى الذكاء الانفعالي، وثالث إلى ذكاء المشاعر، ورابع ترجمها إلى الذكاء العاطفي (عبد الخالق، 2004).

هذا ويعتبر مفهوم الذكاء العاطفي في مراحله الأولى من التمحيص والتدقيق بين أوساط الباحثين والمهتمين، ومازالت خريطة ارتباطه وتمايزه عن المفاهيم النفسية الشقيقة موضع تمحيص وتدقيق من الباحثين والمهتمين، حيث أنه لكي نثبت وجود الذكاء العاطفي كنوع من أنواع الذكاء الجديد بجانب انواع الذكاء الأخرى المعروفة والتي ثبت للباحثين عبر الدراسات والأبحاث وجودها وتمييزها عن بعضها البعض واستقلالها، فأننا يجب أن ندرس العلاقة بين الذكاء العاطفي كنوع من أنواع الذكاء

الجديد وبين أنواع الذكاء الأخرى المعروفة للباحثين والمهتمين (عبدالهادي، 2006).

فشعور الفرد بأنه قادر على السيطرة على نفسه وعلى انفعالاته، والقدرة على تحمل تلك الانفعالات العاطفية التي تأتي مع الحياة وقد تتكرر من حين لآخر، يكون دال على الكفاءة والذكاء لدى هذا الفرد في تناول أمور الحياة وتحقيق التوازن بين المشاعر والعواطف فكل المشاعر والعواطف لها قيمتها وأهميتها، فدون عاطفة تصبح الحياة راكدة ومملة ومقطوعة الصلة ومنعزلة عن ثراء الحياة، وإذا تجاوزت العواطف الحدود ولم تخضع لسيطرة او تحكم أصبح الفرد في حالة متطرفة وملحة قد تصل للمرض والقلق والاكتئاب أحياناً بل والانتحار، إن مراقبتنا لمشاعرنا السلبية هو مفتاح الصحة العاطفية، فالتطرف العاطفي الذي يصبغ بعنف وتهيج يؤدي إلى فقدان الاتزان الشخصي وبالتالي تنتقل الحياة من مذاقها الحلو إلى المذاق المر، فالاهتمام بموازنة مشاعرنا يعتبر مهمة أساسية في حياتنا ويعد مهارة أساسية في الحياة يجب على الجميع تعلمها (حسين، 2007).

وكما نلاحظ أن مفهوم الذكاء العاطفي يعتبر حديثاً نسبياً مقارنةً بأنواع الذكاء الأخرى المعروفة منذ فترة طويلة (كالذكاء اللغوي، الذكاء المنطقي الرياضي، الذكاء المكاني، الذكاء الجسمي أو الحركي، الذكاء الموسيقي، الذكاء الاجتماعي، الذكاء الشخصي، ذكاء الطبيعة) والتي تم تمحيصها وتدقيقها من قبل الباحثين والمهتمين، ولقد جاء هذا المفهوم كمكل للنظرة التقليدية للذكاء من خلال تركيز هذا المفهوم على الخصائص الوجدانية والشخصية والاجتماعية للسلوك الذكي للفرد (Dawda and Hart, 2000).

إن القدرة على إيجاد نواتج إيجابية في علاقة الفرد بنفسه والآخرين، من خلال معرفة عواطف الفرد وعواطف الآخرين، يعبر عن الذكاء العاطفي، والذي يشمل النواتج الإيجابية كاللهجة والتفاؤل والنجاح في المدارس والعمل والحياة (أبوعفش ، 2011).

وعرف فورنهام وبيترايدس (Furnham and Petrides) الذكاء العاطفي بأنه القدرة على إدراك وفهم وتناول العواطف والانفعالات وتنظيم المشاعر بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين(Furnham and Petrides, 2006).

في حين ميز جورج الذكاء العاطفي من خلال التفكير وعرف الذكاء العاطفي بأنه القدرة على إدراك المشاعر من خلال التفكير وفهم المعرفة الانفعالية والعاطفية وتنظيم المشاعر بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين (George, 2000).

كما عرف (إلياس، 2009) الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على الانتباه والإدراك والوعي الجيد للمشاعر والانفعالات الذاتية والقدرة على التحكم في مشاعره وانفعالاته السلبية وتحويلها إلى مشاعر إيجابية وتنظيمها وتوجيهها نحو تحقيق أهدافه، والقدرة على إدراك مشاعر الآخرين وانفعالاتهم وفهمها، والتأثير الإيجابي في الآخرين وتطوير مشاعرهم وانفعالاتهم للدخول معهم في علاقات انفعاليه اجتماعية إيجابية تساعدهم على الرقي العقلي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة.

وتعرفه الباحثة على أنه قدرة الفرد في التأثير بالآخرين من خلال فهمه للعواطف والإنفعالات الصادرة عنهم، بالإضافة إلى قدرته على تنظيم مشاعره بشكل لا تؤثر فيه على قراراته.

أبعاد الذكاء العاطفي

هناك اختلافات وبدرجات بسيطة تدور بين الباحثين حين تناول هذا المفهوم ومكوناته، فمنهم من أطلق عليها أبعاد الذكاء العاطفي، ومنهم من أطلق عليها مكونات، ومنه من ذكر أنها قدرات، ألا أنها بالأغلب تتفق على النقاط الرئيسية أو المكونات الأساسية للذكاء العاطفي كما سنلاحظ، ألا إن الاختلافات البسيطة بين الباحثين تبين لنا أن العلوم النفسية مثار جدل دائر بين العلماء والباحثين وأنه لا يمكننا الجزم والتأكيد بدقة متناهية بالعلوم المرتبطة بالأحاسيس والشعور والعواطف داخل الإنسان والنفس البشرية والتي مازال يكتنفها الكثير من الغموض، وسنتطرق لها بشيء من التفصيل لبيان ذلك للقارئ (حسين، 2003).

فالأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي كما يراها جولمان والتي يرى أنه يجب أن تتواجد في كل نشاط فردي وجماعي، تشتمل على ما يلي (أبو عفش، 2011): ومن الجدير بالذكر أن تلك الأبعاد هي التي تتبناها الدراسة:

1. **الوعي الذاتي Self – Awareness:**

تمثل عملية معرفة الفرد لعواطفه ووعيه بذاته وإدراك مشاعره حال حدوثها هو أساس الثقة بالنفس وهو الأساس الذي يبني عليه الفرد قراراته التي يتخذها في مجمل أمور وشؤون حياته.

2. **تنظيم الذات Self-regulation:**

يهتم هذا البعد بكيفية تنظيم الفرد لعواطفه، وقدرته على التعامل مع المشاعر التي قد تزعجه أو تؤذيه.

3. **الدافعية Motivation:**

تمثل عملية تقدم الفرد وسعيه نحو تحقيق دوافعه، كما يعتبر الأمل محفز ومكون للدافعية لكثير من الأفراد مما يجعلهم يتمسكون بتحقيق أحلامهم وطموحاتهم بكل عزيمة وإصرار.

4. **التعاطف Sympathy:**

يعني التفهم، ففي حين اهتمت الأبعاد الثلاثة السابقة للذكاء العاطفي بذات الفرد وما يدور في داخله، اهتم هذا البعد بعلاقاته بالآخرين، فهو يعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف على تعبيراتهم من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم.

5. **المهارة الاجتماعية Social Skill:**

توضح مدى قوة علاقات وصداقات الفرد وحسن إدارتها مع الآخرين والتعامل مع المجتمع بكل مهارة واقتدار، وحل المشكلات والنزاعات والقدرة على التفاوض.

مكونات الذكاء العاطفي

للذكاء العاطفي ستة مكونات تشتمل على المهارات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي والتفكير وحل المشكلات والتفاعل الاجتماعي والنجاح الأكاديمي والعمل والعواطف، كما يلي (حسين، 2003):

1. العواطف الأخلاقية: وتعني توفر العواطف والسلوكيات التي تتعلق بالاهتمام بالآخرين والمشاركة وتقديم المساعدة وتغذية الآخرين بالأفكار السليمة وتكوين السلوكيات المطلوبة للأعمال الخيرية والتطوعية والتسامح وإتباع النظم والقوانين الاجتماعية.
2. مهارات التفكير: وتشمل التفكير بشكل واقعي بالنسبة للمشكلات والهموم، والتفاؤل الذي يسهم بتغيير المشاعر والأفكار السلبية إلى مشاعر وأفكار إيجابية، وتغيير طريقة التصرف بتغيير طريقة التفكير بالمشكلة أو الواقع.
3. حل المشكلات: وهنا يأتي دور بناء إستراتيجية للتعامل مع المشاكل ومعالجتها، وتحديد المشاكل بدقة، ومحاولة الوصول للحلول المختلفة، وإعداد البدائل.
4. المهارات الاجتماعية: وتشمل التفاهم مع الآخرين ومهارات التخاطب والتواصل مع الآخرين، والتعبير عن الاحتياجات بوضوح، والمشاركة مع الآخرين، والاهتمام المتبادل بين الفرد والآخرين.
5. النجاح العملي الأكاديمي: وتعني مهارات الإنجاز كتوقع النجاح والسيطرة أو التحكم بالبيئة الخارجية والعزيمة والإصرار.
6. العواطف: وهنا يأتي دور تنمية العواطف ومعالجة وتنشيط الأجزاء العاطفية لدى الفرد، وبناء وإلهام الفرد عاطفياً.

في حين يتضمن الذكاء العاطفي خمسة مكونات وهي (إلياس، 2009):

1. الوعي الانفعالي: ويقصد به معرفة الفرد لمشاعره وانفعالاته والاستخدام الأمثل لها في اتخاذ القرارات المناسبة والايجابية في حياته.
2. التعاطف: ويقصد به قدرة الفرد على قراءة مشاعر الآخرين واحتياجاتهم ومشكلاتهم ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم دون التعبير عن مشاعرهم بصورة مباشرة.
3. الدافعية الذاتية: ويقصد بها قدرة الفرد على مواجهة التحديات وتوجيه الانفعالات والمشاعر نحو تحقيق أهدافه في الدراسة أو العمل، وقدرته على التركيز وتجنب المشاعر السلبية عندما يحين وقت الأداء والعمل.

4. إدارة الانفعالات الشخصية: ويقصد بها قدرة الفرد على التحكم في مشاعره وانفعالاته السلبية والقدرة على التخلص منها أو تحويلها إلى مشاعر إيجابية، والقدرة على النجاح في حياته العاطفية والتخلص من حالة الحزن أو الغضب أو القلق.
5. إدارة انفعالات الآخرين: ويقصد بها قدرة الفرد على التأثير الإيجابي في الآخرين والتجاوب بفاعلية مع مشاعرهم ورغباتهم، وقدرته على تطوير مشاعر الآخرين ومزاجهم وتحسينها ومساعدتهم على التخلص من المشاعر السلبية بمهارة.

أهمية الذكاء العاطفي

يعتبر الذكاء العاطفي مفهوم عصري حديث، ولكن وجد له تأثير واضح على مجرى سير حياة الإنسان، وتأثير مهم في طريقة تفكيره وعلاقاته وانفعالاته، فهناك قاسم مشترك بين العواطف والتفكير وبين العقل والقلب، وهناك تعاون فيما بينها لإتاحة الفرصة للإنسان لاتخاذ القرارات الصحيحة والتفكير بشكل سليم، فالشخص الذي يعاني من اضطراب عاطفي أو عدم أتزان عاطفي لا يستطيع السيطرة على عواطفه أو التحكم بانفعالاته حتى وأن كان على مستوى عالي من الذكاء (أبو رياش وآخرون، 2006).

كما أن أهمية الذكاء العاطفي تبرز في وقتنا الحاضر بشكل كبير، حيث أن المجتمع يواجه العديد من المشكلات المتعلقة بالمجال السياسي و الاجتماعي و الثقافي و الاقتصادي، والأزمة المالية العالمية خير مثال لذلك وما أفرزته من تأثير قوي على كثير من الشركات وبالتالي التأثير على الموظفين والعاملين وما صاحب ذلك من حالات قلق واضطرابات بل وصلت إلى حد الانتحار.

بالإضافة إلى أنه لا يوجد شك في أن الحلول لمعظم هذه المشكلات التي تسبب الضيق والقلق للمجتمع هو أن يمتلك الفرد ليس فقط القدرات الفكرية المطورة بطريقة جيدة، بل عليهم أيضا أن يمتلكوا مهارات اجتماعية وعاطفية تتكامل مع المهارات الفكرية لحل هذه المشكلات الراهنة والخروج من الأزمات التي يمر بها الأفراد بين حين وآخر، ومن هنا يتضح أهمية هذه المهارات لدى الأفراد والقدرة على إدارتها

والتعامل معها والانسجام بينهم بفاعلية وقد ساهم كل هذا في الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي لتأثيره القوي على ذلك (Pfeiffer and Steven, 2001).

استراتيجيات تطوير الذكاء العاطفي

هناك عدة استراتيجيات يمكن اعتمادها في تطوير قدرات الذكاء العاطفي، منها (الخليفة، 2009):

1) إستراتيجية التركيز على الذات:

ويمكن أن يتم ذلك من خلال الاحتفاظ بسجل يعكس الأحوال العاطفية للقائد سواء أكان ذلك على شكل دفتر مذكرات، أم على شكل هيئة أشرطة تسجيل صوتية، والتي تتيح للقائد فرصة الاطلاع على المشاعر الحالية التي يشعر بها، أو على مشاعره السابقة.

2) إستراتيجية التأمل والتفكير بالمحيط الخارجي:

إذ أن هناك أنماطا عديدة من عمليات التأمل والتفكير التي يمكن أن تساعد الفرد كي يصبح أكثر وعيا وإدراكا لكيفية تأثير العواطف في السلوك ، ويجب على القائد الاختلاء بنفسه لعدة دقائق وممارسة عمليات تنفس عميقة وبطيئة للمساعدة على تهيئة الدماغ والتفكير بوضوح وصفاء.

3) إستراتيجية ممارسة الاستماع المتعاطف:

وذلك من خلال الاستماع إلى ما يقوله الفرد جيدا، مع السعي إلى أن يكون الفرد حساسا ومتفهما بغض النظر عن مدى اختلاف أو تشابه استجابة الشخص الآخر مع مشاعرك وإدراكاتك.

نماذج الذكاء العاطفي

مع بدأ الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي ظهرت عدد من النظريات التي حاولت تفسير مفهوم الذكاء العاطفي، إذ أنه هناك عدة نظريات أو نماذج للذكاء العاطفي، أهمها ما يلي:

1. **نموذج (جولمان) للذكاء العاطفي:** قدم (جولمان) نموذج للذكاء العاطفي يعتمد على سمات وخصائص شخصية للفرد تشمل القدرات والدوافع الذاتية والنفسية للفرد، وقدم كتابان كان لهما الأثر الكبير في نشر هذا المفهوم في

الأوساط الأدبية والعلمية، فالأول حمل عنوان (الذكاء العاطفي) وأصدره عام (1995م)، والكتاب الثاني حمل عنوان (العمل مع الذكاء العاطفي) وأصدره في عام (1998م)، وعرف (جولمان) الذكاء العاطفي بأنه مجموعة المهارات العاطفية التي يتمتع الفرد بها وتلزم للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة، وعرف في موضع آخر الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين وتحفيز ذاتنا، وعلى إدارة انفعالاتنا وعواطفنا وعلاقاتنا مع الآخرين بشكل فعال (الأحمدي، 2007).

وبين (جولمان) أن الذكاء العاطفي مكون من خمس مجالات أساسية، وهي (الأحمدي، 2007):

1) الوعي بالذات: ويشير ذلك إلى معرفة الشخص لعواطفه وإحساسه بها واستخدامها للوصل إلى قرارات مناسبة.
2) إدارة الانفعالات: ويشير إلى قدرة الفرد على إدارة أفعالة وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة وبمرونة تحت ظل ظروف ومواقف مختلفة.
3) حفز الذات: ويشير إلى أن الفرد يعتمد على قوة دفع داخلية لتحقيق أهدافه وطموحاته.
4) التعاطف: ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرين ومعرفة أحاسيسهم.
5) التفاعل مع الآخرين: وتشير إلى قدرة الفرد على تكوين علاقات مع الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية، وإدارتها وبناء روابط اجتماعية جيدة معهم.

2. **نموذج ماير وسالوفي للذكاء العاطفي:** حيث اهتموا بالجوانب اللامعرفيه للذكاء فالذكاء العاطفي عبارة عن مجموعة من القدرات التي تفسر اختلاف الأفراد في مستوى إدراك وفهم الانفعالات والعواطف، وعرف ماير وسالوفي الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته الخاصة

ومشـاعر الآخـرين وانفعـالاتهم، وان يميـز الفـرد بيـنهم وان يسـتخدم هـذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته.

وفيما بعد عرف (مايروسالوفي) الذكاء العاطفي بأنه القدرة على إدراك الانفعالات بدقة، وتقويمها والتعبير عنها وكذلك القدرة على توليدها والوصول إليها عندما تسير عمليـة التفكيـر والقـدرة علـى فهـم الانفعـال والمعرفـة العاطفيـة، والقـدرة علـى تنظـيم الانفعالات بما يعزز النمو العاطفي والعقلي للفرد، ولقد بين ماير وسالوفي على أن الذكاء العاطفي يشمل أربع قدرات أو مكونات، وهي (السمدوني، 2007):

1. القدرة علـى الـوعي بالانفعـالات والتعبيـر عنهـا بدقـة: وتعنـي قـدرة الفـرد علـى التعبير عن الانفعالات سواء من خلال الحركات أو ملامح الوجه أو الصوت أو الإشارات.
2. القدرة علـى اسـتخدام الانفعـالات لتسـهيل عمليـة التفكيـر: بحيـث يـتم توظيـف الانفعـالات للمسـاعدة فـي زيـادة التركيـز أو التفكيـر بشـكل إيجـابي وتحسـين التفكير.
3. القدرة على فهم وتحليل الانفعالات: وتعنـي قدرة الفرد على تحليل الانفعالات وتسميتها وفهمها وتفسير معناها.
4. القدرة علـى إدارة الانفعـالات: وتعنـي القـدرة علـى تنظيم الانفعـالات وإدارتهـا وتكون معيناً للفرد لتطوير علاقاته مع الآخرين وتحسينها.

3. **نموذج (بار– أون) للذكاء العاطفي:** ركز (بـار– أون) بتحليلـه للذكاء العاطفي علـى آثاره ونتائجـه وأنـه ينتمـي إلـى ميدان الإمكانيـات العقليـة والقدرات العاطفيـة غيـر المعرفيــة، وعــرف (بــار– أون) الــذكاء العــاطفي بأنــه تنظـيم مكــون مــن المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفيـة والاجتماعيـة التـي تـؤثر فـي قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغوط. وعرفه بأنه مجموعة من القدرات غير المعرفية والمهارات التـي تـؤثر علـى قدرة الفرد فـي التكيف مـع المتطلبـات البيئية وضغوطه (أبوعفش، 2011).

وحدد (بـار– أون) خصـائص الذكاء العاطفي تبعاً لذلك عن طريق مجموعـة من السمات والقدرات المرتبطـة بالمعرفـة العاطفيـة والاجتماعيـة التـي تـؤثر فـي قدرتنا

الكلية على المعالجة الفعالة لمتطلبات البيئة، وأوضح (بار-أون) أن الذكاء العاطفي يتكون من خمس كفاءات لا معرفية أو قدرات كما يطلق عليها أحياناً، وهي (الأحمدي،2007):

1. كفاءات لا معرفية ذاتية (المكونات الشخصية الداخلية): وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو مجموعة من القدرات التي تساعد الفرد على التعامل مع نفسه بنجاح،مثل: الوعي الذاتي والتوكيدية وتقدير الذات وتحقيق الذات والاستقلالية.
2. كفاءات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص(مكونات العلاقة بين الأشخاص): وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات الاجتماعية التي تساعد الفرد على إقامة علاقات ناجحة وذات تأثير إيجابي على الآخرين، مثل: التعاطف والمسئولية الاجتماعية والعلاقة بين الأشخاص.
3. كفاءات ضرورية للقابلية للتكيف (مكونات القدرة على التوافق): وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة ومتطلبات البيئة المحيطة، مثل: حل المشاكل وإدراك الواقع والمرونة.
4. كفاءات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها(مكونا إدارة التوتر): وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدارة الضغوط ومقاومة الاندفاع وضبط الذات، مثل: تحمل الضغوط والتوتر وضبط الاندفاع.
5. المزاج العام: وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدراك حالته المزاجية وتغييرها بشكل إيجابي، مثل: السعادة والتفاؤل.

ولقد أعد (بار-أون) أول أداة لقياس الذكاء العاطفي وكانت مصممة للتعرف على تلك الكفاءات اللامعرفية، وأستخدم مقياس تقرير ذاتي مكون من (360) فقرة لتحقق من تلك الكفاءات اللامعرفية الخمسة كما وصفها (بار-أون).

ضغوط العمل

إن ظهور مصطلح الضغط، وتطوره حسب ما يجمع عليه الباحثون، يعود بالدرجة الأولى إلى جهود الفسيولوجيين الذين ركزوا كل اهتماماتهم على المنبهات الطبيعية والأعراض الفسيولوجية، وحسب ما يجمع عليه الباحثون إن بداية انتشار مصطلح الضغط (Stress) المأخوذ من الكلمة اللاتينية (Stringere) التي تعني (يسحب بشدة)، والذي أستعمل لأول مرة خلال القرن الرابع عشر، وإن كان ذلك بصورة غير ثابتة ومنظمة حيث استعملت عدة مفاهيم (Straise،Stress ، Strest Setresse)، وفي سنة 1920 استعمل الفسيولوجي الأمريكي والتر كانون مفهوم الاتزان الحيوي الذي يعني المحافظة على اتزان البيئة الداخلية، الذي استعمل في إطار اجتماعي وتنظيمي (الغرير وأبوأسعد، 2010).

يتعرض الأفراد في المنظمات إلى العديد من الضغوط، ازدادت في الآونة الأخيرة وتنوعت مصادرها، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما اثر على مهامه وواجباته الوظيفية، وعلى العلاقة مع الآخرين وكذلك على صحته وجسده. ونظرا لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع احد المجالات الأساسية التي استحوذت على الاهتمام في العقدين الأخيرين. ولكن يلاحظ أن الكتابات في هذا المجال ما زالت في معظمها على مستوى التحليل النظري، ولم تنل الدراسات التطبيقية فيه إلا نصيبا محدودا من الاهتمام، ويمكن إرجاع ذلك إلى سببين رئيسيين هما : تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها مما يثير مشكلة فصل كل منها لدراسة تأثيرها. وعدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة تجعله في النهاية أما ان يبتعد عنه كلياً أو يحاول تبني المفهوم الذي يتفق مع قناعته الشخصية (العميان، 2005).

ومما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بعيدا عن أسبابها سواء كانت مادية أو سيكولوجية، وأثرت هذه المثيرات على الفرد، حيث لم يقتصر هذا التأثير في البيت أو المدرسة إنما تجاوز إلى بيئة العمل ومن

هنا برزت الضغوط الإنسانية نتيجة التأثر بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة (أبوالعلا، 2009).

وتعتبر هذه الضغوط هي السبب الرئيسي التي تجعل الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما قد يؤثر على إنجازه لأعماله وواجباته الوظيفية، وعلى علاقته مع الآخرين وكذلك قد تؤثر هذه الضغوط على صحته وجسده (Matthews, et, al 2006).

كما تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين والذي يؤثر بشكل غير مباشر على بقاء المنظمة، لأن الموظف حين يشعر بالضغط سوف تقل كفاءة عمله، مما يؤثر على أداء المنظمة ككل، وقد يؤدي أحياناً إلى فقدان المنظمة لموقعها التنافسي بالسوق (Kasmi, et al, 2008).

مفهوم ضغط العمل

تمثل الضغوط الحالة النفسية لدى الفرد، الي تزيد من التوتر النفسي الشديد والقلق والإحباط والاكتئاب وعدم الاستقرار والتوافق مع الحياة اليومية التي يعيشها داخل المجتمع (إسماعيل، 2004).

كما يعرفه لازاروس (Lazarus) بأنه: ناتج عملية تضمين الفرد في عمل معين، إذ يعمل الفرد على تقييم مصادره الذاتية ليرى مدى كفاءتها لتلبية متطلبات البيئة أي مدى الملائمة بين متطلبات الفرد الداخلية والخارجية (الغرير وأبو أسعد، 2010).

بالإضافة إلى أن الضغوط تعبر عن التغيرات الجسمانية الطبيعية التي تهيئ الفرد للتوافق مع الفروق السيئة، والتي تمثل تهديداً له، إذ تمثل في مجملها ظواهر سلوكية وثيقة الصلة ببعضها (إسماعيل، 2004).

أما (أبو رحمة،2012) فيرى أن ضغوط العمل تحدث نتيجة استجابات لضغوط بيئة العمل على الفرد، وتعتبر كاستجابات فسيولوجية للتكيف مع الظروف الخارجية، وتحدث هذه الضغوط استجابات في الفرد تتمثل في الحزن والضيق.

ويعرف ضغط العمل على أنه رد الفعل الجسدي والعقلي والعاطفي المدمر الذي يتضح عندما يكون مستوى التطابق ضعيف بين متطلبات العمل وكفاءات العاملين

المطلوبة لإدارة ضغط العمل، وقد يكون بسبب مشكلة بدنية أو عقلية أو نفسية أو إجتماعية، والتي تجعل الفرد غير قادر على الإستجابة لحالات معينة (Rahim, 2010).

كما أن ضغط العمل يمثل مجموعة من ردود الأفعال التي يبديها الشخص نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها في البيئة المحيطة، وتنتج ردود الأفعال هذه عن مجموعة من المتغيرات النفسية والفسيولوجية على الفرد (عبدالباقي، 2003).

كما عرفه (جرينبرج وبارون، 2004) بأنه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية، وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية، ويرجع أسباب هذه الضواغط إلى مجموعتين الأولى تتعلق بالتنظيم أو العمل، والثانية تتعلق بأمور أخرى في حياة الفرد.

كما يعتبر التوتر العصبي أو الإجهاد العصبي، أحد النتائج التي يسببها ضغط العمل، كذلك فإن ضغط العمل ليس مرادفاً للقلق، لان القلق هو علامة على وجود حالة من عدم التوازن النفسي، والقلق يمكن ان يكون احد ردود الفعل لمسببات الضغط، وسبب الخلط بينهما، أن الضغط ينجم عن الخوف من شيء ما مرتقب ومن ثم فانه يتضمن القلق، ولكنه ليس القلق في حد ذاته، كما أن الضغط لا يؤدي بالضرورة إلى إضطرابات ضارة أو مدمرة للإنسان، فالأنشطة والممارسات اليومية يمكن أن تسبب نوعا من الضغوط دون أن تلحق ضرراً بالفرد (راوية، 2001).

وترى الدراسة أن ضغوط العمل تتمثل في مجموعة من الحالات التي تواجه الفرد في مكان عمله، والتي تختلف حسب طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد، مما يؤدي إلى تغييرات جسمية ونفسية نتيجة لهذه الضغوط، وقد تسبب هذه التغييرات الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج لدى أفراد المنظمة.

أبعاد ضغوط العمل

لضغوط العمل أبعاد متعددة، منها:

صراع الدور: هو تعارض التوقعات المرتبطة بالدور، وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة أو عندما يقوم بأشياء لا يرغب أصلا بعملها أو لا

يعتقد أنها جزء من عمله، ويحدث عندما يتعرض الفرد لمجموعتين متعارضتين من توقعات الدور في نفس الوقت، وقد ينشأ الصراع عند اختلاف توقعات العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين، أو عند تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، أو تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة، أو تعارض حاجات العملاء مع توقعات المنظمة (عبدالباقي، 2003).

وأشار(العميان، 2005) بأن صراع الدور يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة وتكون متعارضة وأضاف أيضاً بأن تكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة.

ويحدث صراع الدور(Role conflict) نتيجة تضارب متطلبين داخل بيئة العمل عند الفرد مما يؤدي إلى التوتر العاطفي وانخفاض الرضا عن العمل، وقد تتعارض الأدوار عند الفرد بين العمل والأسرة. وقد يحدث صراع داخل الدور الواحد ضمن نفس الوظيفة وقد يتعدى ذلك إلى صراع بين الفرد والدور، حيث لا تتناسب الخصائص الشخصية للفرد مع متطلبات الدور خاصة إذ إن هناك عبئا متزايد للدور نفسه حيث تزيد أعباء الدور عن قدرات وموارد الفرد نفسه، كما يمكن أن يحدث صراع الدور عندما يجد الفرد في بيئة عمله توقعات محددة حول كيفية ما ينبغي أن يسلكه، ولكن هذه التوقعات تجعل من الصعب تحقيق التوقعات السلوكية الأخرى، لذلك فان الضغوط تكون نتيجة لعدم القدرة أو الصعوبة في مقابلة التوقعات حميد، المختلقة للسلوك المتوقع (إسماعيل، 2004).

غموض الدور: تشير كلمة الدور إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركزا معيناً. ويمثل غموض الدور عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد، ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسئولية الفرد، القواعد، مصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغيرات التنظيمية والأمان الوظيفي، وهناك احتمال أن يحدث الغموض في المنظمات المعقدة كبيرة الحجم ويحدث الغموض عندما تحدث تغيرات تكنولوجية، أو يغير احد الأفراد عمله، أو عندما يكون نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا، أو يخفي المرؤوسون معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث أو كأسلوب لمضايقة مشرف

غير مفضل بالنسبة لهم، وقد اثبتت بحوث عديدة ان غموض الدور يُنشئ عند الفرد توتراً سلبياً يتجسد مباشرة في تدهور رضائه عن العمل وزعزعة ثقته بنفسه وبالآخرين (راوية، 2001).

المشاركة باتخاذ القرارات: إن ضغوط العمل الواقعة على متخذ القرار بمسمى الضغط الإداري وتعرف على أنها كل تأثير مادي او نفسي معنوي يأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي الى إحداث توتر عصبي او قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد او القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجه متخذ القرار في المنشأة، ومن هنا فان الضغط الإداري يؤثر على جودة القرار الذي يتخذه المدير في المنشأة ويكون من شأنه التأثير على الإنتاج والإنتاجية وعلى عوامل الكم والزمن والنوع التي تحكم النشاط في المنشأة، وباستمرار الضغط الإداري على متخذ القرار قد يدفعه إلى عدم التوافق معه والى الهروب منه والاتجاه الى سياسات اللحظة الإدارية التي تقوم على سياسة الفعل ورد الفعل والإدارة يوم بيوم وتسيطر أحداث اللحظة وانفعالاتها العاطفية على متخذ القرار ومن ثم تصبح قراراته عفوية ولحظية وسياساته عشوائية بدون إستراتيجية او رؤية مستقبلية ممتدة في المستقبل القريب او المتوسط او البعيد (أبوالعلا، 2009).

ظروف العمل المادية: إن أي إختلال في ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة وتهوية وضوضاء وترتيب مكان العمل وغيرها من الظروف يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم الراحة في مكان العمل، ويترتب على هذا الوضع زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية (أبو العلا، 2009).

تقييم الأداء: إن قياس أداء العاملين عملية ضرورية لأية منظمة، حيث أنه يترتب على هذه العملية قرارات كثيرة في مجال إدارة شؤون الأفراد، ومن خلال عملية التقييم تستطيع الإدارة الحكم على أهلية العاملين للبقاء في العمل، أو تنزيل أو رفع درجاتهم أو حتى الإستغناء عنهم (المعاني وأخورشيدة، 2006).

لذلك فإن الحكم الموضوعي على مدى مساهمة العاملين في انجاز الأعمال التي توكل إليهم، وعلى سلوكهم، حيث أن إحساس العاملين بأن أداءهم يقيم بشكل

موضوعي وعادل وأنهم يحصلون على حقهم المناسب من التقدير المادي والمعنوي يسهم في تقليص ضغوط العمل لديهم ويخفف من آثارها.

أنواع ضغوط العمل

هناك نوعان من الضغوط كما يراها (أبو العلا، 2009)، كما يلي:

1. الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط المفيدة والتي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والإنجاز بسرعة وحسم ، كما أن لها آثار نفسية إيجابية تتمثل في تولد الشعور بالسعادة والسرور لديه. وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل ، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها . أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة.
2. الضغوط السلبية: وهي الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان من ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.

العوامل المسببة لضغط العمل

ان العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن ان تكون مصدر ضغط للفرد عديدة ومتنوعة، فهناك من يرى أن مسببات الضغط توجد في البيئة، بينما يوجد الضغط داخل الفرد منهم، كما أن مسببات الضغط يمكن تعريفها بأنها أحداث أو ظروف بيئية يمكن أن تؤدي إلى الضغط لكن مسببات الضغط لا توجد في البيئة فقط، بل تنشأ أيضا من داخل الفرد وتتحدد تبعا لشخصيته، وطريقة تفكيره (أبوالعلا، 2009).

ويصعب تحديد نموذج متفق عليه بين الباحثين يصنف مصادر ضغوط العمل نظرا لاختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغوط بين هؤلاء الباحثين إلا أن هناك شبه اتفاق على أن تلك المصادر لا تتعدى الفرد والمنظمة وان كان قد أضاف بعضهم البيئة بصفة مستقلة بينما رأى البعض أن البيئة الداخلية جزء من المنظمة والفرد جزء من البيئة الخارجية (عبد الباقي، 2003).

صنف (الكبيسي، 2003) مصدر الضغوط في مجموعتين الأولى تضم المصادر التنظيمية، والأخرى تشمل المصادر الفردية لضغط العمل.

وهذه الدراسة صنفت مصادر ضغوط العمل الى مجموعتين هما:

المجموعة الأولى: تضم المصادر التنظيمية لضغط العمل ومن أهمها : طبيعة العمل، غموض الدور، عبء العمل، المستقبل الوظيفي، المساندة الاجتماعية.

المجموعة الثانية: تضم المصادر الفردية لضغط العمل ومن أهمها: نمط الشخصية، موضع التحكم في الأحداث، والقدرات والحاجات.

وفيما يلي شرحاً لتلك المصادر:

اولا :المصادر التنظيمية

طبيعة العمل: إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة أو مدى أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدرا أساسيا للإحساس بالضغوط (العميان، 2005).

كما أن بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطا عالية مثل رجال الإطفاء وكبار المديرين والجراحين، في حين أن وظائف أخرى مثل المحاسبيين وخبراء التأمين اقل ضغوطاً (جرينبرج وبارون، 2004).

من جهة أخرى، فقد تبين أن هناك مهناً تعاني من مستوى عالي من ضغوط العمل أكثر من غيرها، وفي مقدمة هذه المهن حسب ترتيبها مهنة المدير والسكرتير والمشرف ومدير المكتب، وتبين أن بعض المهن تتعرض لمستوى منخفض من الضغوط مثل مهنة، العامل الزراعي والخادمة. حيث أن الوظائف الإدارية العليا تعاني مستوى عال من الضغط بسبب ضغط الوقت والمقابلات الكثيرة والصعوبات في تحقيق المعايير الإنتاجية، وعلى العكس فالوظائف ذات الضغط المنخفض غالبا ما يكون سببها مشكلات فنية إلى حد كبير (عبد الباقي، 2003).

زيادة أو انخفاض عبء الدور: تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط، وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد، كما قد يكون زيادة العبء

في شكل نوعي، كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة. وإذا كانت الزيادة في أعباء العمل تمثل مصدرا للضغط ، فان انخفاض أعباء العمل يمثل مشكلة لكثير من الأفراد خاصة عندما يصبح ظاهرة مستمرة، ويرجع ذلك إلى أن العمل لا يمثل تحديا لقدراتهم ويدفعهم إلى الملل كما هو الحال بالنسبة لعمال خطوط الإنتاج، وعبء العمل الناقص يقصد به ان الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب قدراته وطاقاته واهتماماته، أي يكون لديه إمكانات اكبر من المهام والواجبات المكلف بها، وهذا ما يسبب شعورا بعدم الارتياح والملل لان هذا العمل القليل لا يؤدي الى استثارة حماس واهتمام الأفراد مما يؤدي بهم الى الإهمال والقلق وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في العمل (جرينبرج وبارون، 2004).

النمو والتقدم الوظيفي: قد تفرض بعض الضغوط نفسها على الفرد مثل الضغوط للترقي أو الانجاز، ويحدث هذا عادة عندما يضع الفرد لنفسه معاييراً، أو عندما يقارن نفسه بالآخرين، أو عندما يضع لنفسه وقتاً محدداً لتحقيق هدف معين، ويشعر بعض الأفراد بالراحة لهذه الضغوط لاعتقادهم ان إشباع الحاجة تعد قوة دافعة، ويتوقف ما إذا كانت الأهداف تخلق ضغوطاً أو تحقق قوة دفع ايجابية على مدى واقعية الأهداف واحتمالات تحقيقها، وقد يرجع شعور الفرد بالضغوط نتيجة عدم معرفته لفرص النمو والترقي المتاحة له في المستقبل، خاصة مع تقدم سنه وشعوره انه في أخر حياته الوظيفية، وهذا يولد لدى الفرد شعورا بالإحباط والاستياء من عمله، كذلك انخفاضاً في الشعور بالانتماء للمنشأة (عبد الباقي، 2003).

المساندة الاجتماعية: ترتبط المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين بالجوانب المختلفة للصحة والاستقرار النفسي والاجتماعي، ويشير مفهوم المساندة الاجتماعية إلى الشعور بالراحة والمساعدة أو المعلومات التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي أو غير الرسمي بالجماعات والأفراد، ومثالا لذلك استماع العامل لشكوى صديقه الذي تخطاه في الترقية أو مساعدة العامل لزميله في تعلم مهارات جديدة، أو مساعدة الفرد لزميله الذي فصل من عمله في البحث عن عمل أخر فالفرد يشعر بالأمان حينما يجد بجواره صديق أو قريب يستطيع اللجوء إليه حينما يواجه صعوبات أو مشكلة أو يحتاج إلى مشورة، ومن هنا تأتي أهمية العلاقة

الإنسانية بين المدير ومرءوسيه، وجو الصداقة بين الزملاء في العمل لان ذلك من شأنه ان يخفف من مقدار الضغوط التي يواجهها الفرد (جرينبرج وبارون، 2004).

ثانياً المصادر الفردية

هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تسبب في شعور الأفراد بالضغوط من عدمه ومن أهم هذه العوامل (عبد الباقي، 2003):

1. **اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغوط العمل:** قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة، إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأنه يشعر بالضغوط دون شخص أخر.
2. **اختلاف قدرات الأفراد:** تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر، ويلعب ذلك دورا في تفاوت الشعور بضغوط العمل، ومن هذه القدرات:
   1) القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة.
   2) القدرة على تحمل المسئولية وقد تكون مسئولية الإشراف على الآخرين والمسئولية عن أشياء مادية للأفراد.
   3) القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط :فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، ومع أن مصادر الضغوط واحدة إلا أن لها ردود فعل مختلفة من جانب الأفراد.
   4) مدى إدراك الفرد للضغوط: فالأفراد يختلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم، ويرجع ذلك إلى التفاوت بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها.
3. **مركز التحكم في الأحداث:** توجد بعض الأدلة التي تربط بين اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به وبين الشعور بضغوط العمل، فمركز التحكم الداخلي يعني أن الفرد يعتقد انه يستطيع التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة به بدرجة كبيرة في حين أن مركز التحكم الخارجي يعني أن الفرد يعتقد أن ما يحدث له يتحدد بعوامل وقوى خارجة عن تحكمه وسيطرته مثل الحظ والفرصة.

4. **الأحداث الضاغطة في حياة الفرد:** يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدرا من الإثارة والضغط النفسي وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل، فوفاة الزوج آو الزوجة أو الطلاق أو مرض احد الأبناء أو حدوث تدهور في بورصة الأوراق المالية وغيرها من الأحداث المؤلمة يمكن أن تساعد على زيادة إحساس الفرد بالضغوط الواقعة عليه.
5. **العلاقات الشخصية:** من متطلبات أداء العمل تكوين العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية، أو الصراعات أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة، كما قد تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية، وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل انفصال وإغتراب من قبل الفرد.
6. **الحالة النفسية والبدنية:** أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب؛ وزيادة ارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس، وتصبب العرق، وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية.

الآثار المترتبة على ضغوط العمل

لضغوط العمل العديد من الآثار منها ايجابية وأخرى سلبية.

اولا :الآثار الايجابية

ان العديد من المنظمات ان لم يكن جميعها تنظر الى ضغوط العمل على انها شر يجب مكافحته وذلك لاثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير ذلك

اذ ان لضغوط العمل أثاراً ايجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار الايجابية كما يوردها العميان كما يأتي (العميان، 2005):

1. التحفيز على العمل.
2. يزداد تركيز الفرد على العمل.
3. ينظر الفرد الى عمله بتميز.
4. التركيز على نتائج العمل.
5. المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.

ثانيا :الآثار السلبية

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الاثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة ومنها ما يأتي (العميان، 2005):

1. **اثار الضغوط على الفرد:** عندما تثار استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر ولم يستطع مواجهتها يظهر الجانب السلبي للضغط ومن ثم يؤدي الى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية ضارة تختلف حدتها بين الأفراد وبعضهم البعض، ويمكن توضيح هذه النتائج كما يلي:

1) **النتائج الفسيولوجية:** ان هناك علاقة قوية بين الضغط والاضطرابات الفسيولوجية، كما ان البحوث الطبية تكشف عن أكثر من ٥٠ % من الأمراض يرتبط أصلا بالضغط، ومن هذه الأمراض الأزمات القلبية، ارتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة، سكر الدم، الربو، الصداع النصفي، آلام الظهر ويطلق البعض على هذه الأمراض مسمى أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى او الميكروبات.

2) **الآثار السلوكية:** من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات الى الأسوأ وذات أثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير او الأجل الطويل .ومن اهم تلك التغيرات المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية،

التغير في عادات النوم واستخدام الأدوية المهدئة، العدوانية وعدم احترام الأنظمة والقوانين المرعية في المنظمة.

3) **الآثار النفسية:** يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين ومن أهم تلك الأعراض الحزن، الكآبة، الشعور بالقلق، فقدان الثقة بالغير، النظر الى المستقبل بتشاؤم، النسيان المتكرر، التردد، اللامبالاة.

2. **اثار الضغوط على المنظمة:** يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي (أبو العلا، 2009):

1) زيادة التكاليف المالية تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها ، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل.

2) تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

3) صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.

4) ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات وعدم الرضا الوظيفي.

5) عدم الدقة في اتخاذ القرارات.

6) سوء العلاقات بين افراد المنظمة وسوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

3. **آثار ضغوط العمل على الأداء:** يعتمد مقدار تأثير ضغوط العمل على الأداء على مدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط، إلا أن الثابت هو أن مقدار معقول ومناسب من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر الأمر الذي يدفعهم ويحمسهم لكي يسيطروا على ويتحكموا في هذا التوتر .كما أن التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقداراً من التحدي لقدرات العاملين، مما يزيد الرغبة في الانجاز (العميان، 2005).

علاقة الذكاء العاطفي بضغوط العمل

يعتبر الذكاء العاطفي مرتكزاً أساسياً لنجاح الإنسان وذلك لعلاقته بمستوى معرفة الإنسان لذاته وصفاته، ومعرفته للآخرين وصفاتهم، وإدراكه لواقعه وواقع الآخرين، وفي هذا قال فيلسوف الصين الشهير لوتسي "معرفة الذات حكمة، والتحكم بالآخرين قوة، والتحكم بالنفس قيادة" ومن هنا كان الذكاء العاطفي مدخلاً للنجاح (أبوعفش، 2011).

فمن البديهي أن يفشل الإنسان في إدارة عواطفه واستثمار طاقاته الكامنة إذا جهل نفسه، ولم يدرك منظومة عواطفه وآلية استجابتها لمختلف المواقف والظروف والآثار الفكرية والفسيولوجية والسلوكية التي تترتب على هذه الاستجابة ورغم أن إدارة العواطف من الفعاليات المطلوبة، سواء كانت هذه العواطف سلبية أو إيجابية، إلا أن العواطف السلبية التي تنتج عن الضغوط أو تتسبب فيها تحتاج إلى إهتمام خاص (إلياس، 2009).

من جهة أخرى، فإن النجاح في الأداء الوظيفي وفي الحياة الخاصة والعامة للفرد يعتمد على ذكائه الوجداني بنسبة 80% بينما يعتمد على الذكاء العقلي بنسبة 20% فقط. حيث أن هذا النوع من الذكاء هو ما يسمى عند البعض بالذكاء الاجتماعي، والانفعالي، والعاطفي، وذكاء المشاعر، إن الذكاء العاطفي أمر مهم في حياة الموظف، فهو يختلف عن الذكاء الفعلي والذي يعني مجموعة من القدرات العقلية التي تمكن الفرد من اكتساب المعرفة والتعلم وحل المشكلات. أما الذكاء الوجداني فهو حسن إدراك لانفعالات الإنسان بدقة وتقييمها والتعبير عنها والقدرة على توليد الانفعالات المناسبة تجاهها. بمعنى آخر، يتمتع الذكي اجتماعياً أو وجدانياً بمهارات أساسية، منها أنه يتحكم في ردود أفعاله ويحسن التعامل مع ضغوطات الحياة (العيتيي، 2008).

وأشار (الخضر، 2006) إلى دراسة مهمة، أعدها أشهر المتخصصين في الذكاء الوجداني وهو دانيال غولمان (Danial Gholman)، وأجريت على 181 وظيفة في 121 شركة بمختلف أنحاء العالم لقياس «المهارات المهمة للنجاح في العمل» وقسمت الدراسة المهارات إلى: معرفية، وفنية Technica، ومهارة وجدانية

(إنسانية)، فتبين أن 76% من العوامل التي تعد مهمة للنجاح في العمل، هي مهارات وجدانية، أي أن أهميتها بلغت ضعفي المهارات العقلية والفنية.

كما أن العديد من الدراسات وجدت أن الأفراد مرتفعو الذكاء الوجداني أكثر نجاحا في حياتهم المهنية، وأعلى أداء وظيفيا وشعورا بضغوط العمل ويشعرون بدرجة أقل بالحاجة للأمن الوظيفي، ولديهم مهارات قيادية أعلى، كما لديهم مقدرة أعلى على تحقيق التوازن بين متطلبات البيت والعمل، وذلك قياسا بالأقل ذكاء وجدانياً، كما وجد أن الذكاء الوجداني ييسر عملية التغيير التنظيمي ويزيد من أداء فريق العمل والأداء الإداري (Fariselli, et, al, 2008).

بالإضافة إلى أن إدارة العواطف تساعد الإنسان على التفكير الموضوعي الفعال الذي يساعد بدوره على حل المشاكل المواكبة لحركة تفاعله مع نفسه والآخرين ومع البيئة الحاضنة لهذا التفاعل. لأنه بدون حل هذه المشكلات يظل الموقف ضاغطاً على مشاعر الإنسان، فيبدأ الإنسان بإدارة ضغوطه بدلاً من إدارة عواطفه ومستقبله، لأن إدارة الإنسان لعواطفه تساوي إدارته لمستقبله (حمدالله وآخرون، 2010).

كما أن المهارات الوجدانية يمكن تطويرها، فهي مكتسبة أكثر من كونها وراثية، من خلال: حضور الدورات التدريبية، والجلسات الإرشادية، التي تساعد على اكتشاف الفرد لذاته ومن ثم يحسن مراقبة سلوكياته ومشاعره الداخلية بصورة عميقة (الخضر، 2006).

2.2 الدراسات السابقة

أولاً الدراسات العربية

دراسة (الجابري، 2014) بعنوان "المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالإبداع لدى العاملين بالأقسام الفنية بقيادة حرس الحدود بالمدينة المنورة". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل والإبداع لدى العاملين بالأقسام الفنية بقيادة حرس الحدود بالمدينة المنورة، وتكونت عينة الدراسة من جميع الفنيين من الموظفين المدنيين والأفراد

العسكريين والمتعاقدين العاملين بأقسام الصيانة والإسناد الفني بقيادة حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة والبالغ عددهم (127) فرداً. واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي، كما استخدم الاستبيان كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أظهرت نتائج الدراسة موافقة أفراد مجتمع الدراسة على وجود المصادر التنظيمية لضغوط العمل بمتوسط حسابي (2.97 من 5)، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية غير دالة إحصائياً بين واقع الابداع لدى العاملين والمصادر التنظيمية لضغوط العمل. ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: تنمية العلاقات الانسانية بين الرؤساء والعاملين وبين العاملين أنفسهم، وتحسين بيئة العمل بما يحفز عملية الإبداع الإداري وخاصة فيما يتعلق بتوضيح مهام العمل مما يؤدي إلى توضيح الأدوار التي يقوم بها العاملون.

دراسة السيد وآخرون (El-Sayed, et, al, 2014) بعنوان Relationship between occupational stress، emotional intelligence، and self-efficacy among faculty members in faculty of nursing Zagazig University, Egypt)، "العلاقة بين الإجهاد المهني، والذكاء العاطفي، والكفاءة الذاتية بين أعضاء هيئة التدريس في كلية التمريض في جامعة الزقازيق، في مصر". هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإجهاد المهني، والذكاء العاطفي، والكفاءة الذاتية بين أعضاء هيئة التدريس في كلية التمريض جامعة الزقازيق. وقد أجريت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. حيث تكونت عينة الدراسة من 91 عضو هيئة تدريس في كلية التمريض. واستخدمت أربع أدوات لجمع البيانات: استبيان حول البيانات الديموغرافية ومقياس الذكاء العاطفي، ومقياس الفعالية الذاتي، ومقياس الإجهاد المهني. أشارت نتائج الدراسة إلى أن غالبية أعضاء هيئة التدريس مروا بتجربة على مستوى عال من التوتر المهني، في حين أن لديهم مستوى منخفض من الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية. وأن التوتر المهني و الكفاءة الذاتية لهما علاقة سلبية مع الذكاء العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس. وأوصت الدراسة بضرورة أن تحافظ كلية التمريض على أعضاء هيئة التدريس الخاصة بها من خلال مساعدتهم على البقاء دون ضغوط، من

خلال عقد دورات تدريبية حول الذكاء العاطفي وتحسين مهاراتهم الاجتماعية وزيادة كفاءتهم في العمل.

دراسة (العويدي والروسان، 2013) هدفت الدراسة الحالية إلى اشتقاق معايير أردنية لمقياس بار- أون للذكاء العاطفي: نسخة الشباب. تكونت عينة الدراسة من (1214) طالباً وطالبة منهم (613) عاديون و(601) موهوبون تم أخذها من أقاليم المملكة الثلاثة بطريقة عشوائية عنقودية، وتم استخدام مقياس بار- أون للذكاء العاطفي: نسخة الشباب المكون من (60) فقرة. حيث أشارت النتائج إلى توافر دلالات صدق المقياس بدلالات الصدق التمييزي، وصدق التحليل العاملي، وصدق البناء الداخلي، كما توفرت دلالات ثبات مقبولة للمقياس إذ تم الكشف عن ثبات المقياس بطريقة كرونباخ ألفا، وطريقة تطبيق صورة مكافئة، وطريقة تطبيق وإعادة تطبيق المقياس. وللتوصل إلى معايير الأداء تم إعداد جداول للعلامات المعيارية المحولة المناظرة للدرجات الخام لكل فئة عمرية على الأبعاد الرئيسة والدرجة الكلية للمقياس (نسبة الذكاء العاطفي)، وقد أوصت الدراسة بتقنين المقياس على فئات أخرى.

دراسة (أبورحمة، 2012) بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة". هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (189) مشرفاً ومشرفة تربوية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: يتعرض المشرفون التربويون في محافظات غزة إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل بنسبة مئوية (63.34%)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير الجنس ونوع المدرسة فيما لو كانت حكومية أو تابعة لوكالة الغوث. ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: ضرورة أن تولي وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث موضوع ضغوط العمل أهمية خاصة؛ لما له من تأثيرات وانعكاسات سلبية على سير العمل الإشرافي لدى المشرفين التربويين.

دراسة (العزام، 2011) بعنوان "أثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الاستخراجية العاملة في إقليم الجنوب، في الأردن". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، حيث قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تمثلت بـ 380 عامل وعاملة، ولتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها، وتم استخدام أسلوب التحليل الوصفي لوصف وتحليل استجابات عينة الدراسة، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مستويات ضغوط العمل لدى العاملين في الشركات الاستخراجية العاملة في إقليم الجنوب ودرجات أدائهم الوظيفي، كما أظهرت النتائج أن هناك أثر سلبي لضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات أهمها: على الشركات الاستخراجية اعادة النظر بالسياسات المتبعة في هذه المنظمات لتكن أكثر عدالة بين العاملين، وتفويض الصلاحيات الكافية للعاملين للقيام بمسؤوليتهم، ومشاركتهم بعملية اتخاذ القرارات المتعلقة بهم.

دراسة (رابح، 2011) بعنوان "الذكاء الوجداني للعاملين ببعض الجامعات في ولاية الخرطوم". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الذكاء الوجداني لطلاب بعض الجامعات في ولاية الخرطوم السودانية، وتم إستخدام المنهج الوصفي، وبلغ حجم العينة (140) طالباً، وخلصت الدراسة إلى أن الذكاء الوجداني لطلاب بعض الجامعات بولاية الخرطوم يتصف بالارتفاع وأنه لا توجد فروق في الذكاء الوجداني لطلاب بعض الجامعات ترجع لمتغير النوع، والدرجة العلمية. وليس هنالك علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني لطلاب بعض الجامعات ومتغير العمر، ومن أهم التوصيات أن يعرف العاملين بدور الذكاء الوجداني في المجال العملي، وإعداد برنامج لزيادة الذكاء الوجداني للعاملين في الجامعات السودانية.

دراسة (أبو عفش، 2011) بعنوان "أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة، وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية عند أفراد العينة، بالإضافة إلى التعرف على مراحل اتخاذ

القرار، ومدى تأثير الذكاء العاطفي على فعاليتها، وذلك من خلال دراسة واقع الذكاء العاطفي لدى شريحة المدراء في مكتب غزة الإقليمي، حيث أُجريت هذه الدراسة باستخدام نموذج جولمان للذكاء العاطفي في البيئة الإدارية، واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع البيانات عن الظاهرة الإحصائي لتحليل البيانات وتفسيرها، وتم استخدام الرزمة الإحصائية SPSS. V16 وقد تم استخدام الإستبانة كأداة لاستطلاع آراء عينة الدراسة والمكونة من المدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا والذين بلغ عددهم 94 مديراً، حيث مثّل هذا العدد مجتمع الدراسة، وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الذكاء العاطفي بشكل عام، وفاعلية اتخاذ القرار وحل المشاكل للمدراء في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، وهذه العلاقة تعتمدعلى المستوى الذي يتمتع به المدراء في كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي الخمسة حسب نموذج جولمان، وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد القيم الإنسانية في اتخاذ القرار، وذلك من خلال فتح آفاق وفرص لزيادة استخدام الأونروا للقدرات البشرية الكامنة.

دراسة (بظاظو، 2010) بعنوان "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، وذلك من خلال دراسة واقع الذكاء العاطفي لدى شريحة المدراء في مكتب غزة الإقليمي، حيث أجريت هذه الدراسة باستخدام نموذج داليب سينج للذكاء العاطفي في البيئة الإدارية. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وقد تم استخدام الإستبانة لاستطلاع آراء عينة الدراسة، والذين بلغ عددهم 92 مديراً، وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي بمكوناته الثلاثة حسب نموذج سينج و فاعلية الأداء المهني بأبعاده الأربعة (قيادة فرق العمل و إدارة العلاقة بالآخرين و القدرة على تحفيز العاملين معنوياً والقدرة على إدارة الصراع وحل النزاع)، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات الهامة، أهمها: أن يشتمل تقرير الأداء السنوي على فقرات أكثر ووزن أكبر فيما يتعلق بالذكاء العاطفي.

دراسة (خليفات والمطارنة، 2010) بعنوان "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن. حيث تم تطوير استبانتين تم توزيعها على عينة الدراسة البالغة (331) مديراً ومديرة (985) معلماً ومعلمة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المدراء كان متوسطاً، وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية. وفي ضوء ذلك أوصت الدراسة بتوفير فرص النمو المهني بما يساعد المدراء على إدارة العمل بشكل فعال مما يحد من مستوى الضغوط لديهم.

دراسة (حمدالله وآخرون، 2010) بعنوان "أثر الذكاء العاطفي للمدير في التقليل من معدل دوران العمل في شركة جوال في فلسطين". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي للمدير في التقليل من معدل دوران العمل في شركة جوال، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: إن الذكاء العاطفي للمدير يؤثر على التقليل من معدل دوران العمل في شركة جوال. إن قدرة المدير على فهم مشاعر الموظفين ومراعاتها يقلل من إحتمالية ترك العمل. كما إن العلاقات المميزة بين الموظفين والمدير تقلل من التفكير في ترك العمل. وأوصت الدراسة بضرورة أن تقوم شركة جوال بعقد دورات لتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى المدراء ورؤساء الأقسام فيها. ضرورة أن يمتلك المدراء مهارة تنمية الدافع الذاتي للعمل لدى الموظفين.

دراسة (السقا، 2009) بعنوان "أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة". هدفت الدراسة الى التعرف على ابراز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة، والتعرف على مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية، وكذلك الى معرفة العلاقة بين المتغيرات

الديموغرافية وكل من مصادر ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات. وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (116) فرد، باستخدام الاستبانه. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ان مستوى ضغط العمل لدى افراد العينة يعد مقبولاً حيث احتل مجال المسئولية تجاه الاخرين المركز الأول، وكذلك أظهرت النتائج وجود مؤشرات بمستوى مقبول لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات. وأوصت الدراسة بمزيد من الاهتمام بالكادر البشري فيما يخص موضوع ضغوط العمل، وعملية اتخاذ القرارات.

دراسة (قشطة، 2009) بعنوان "الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات التأقلم وبعض المتغيرات لدى طالبات الثانوية العامة". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الفروق في الذكاء العاطفي تبعا لمتغير المعدل الدراسي والتخصص ونوع السكن، بالإضافة إلى التعرف على الفروق في مهارات التأقلم وأثر تفاعل التخصص الدراسي والذكاء العاطفي على مهارات التأقلم. وتكونت عينة الدراسة من 300 طالبة من طالبات الثانوية العامة بمحافظة رفح كاملة. وكان من أهم نتائج الدراسة: أن الأسرة والعاملين في مجال التربية لهم دور كبير في تحسين الذكاء العاطفي لدى الطالبات، وأنه من الضروري توعية الأسرة وخاصة الأمهات بفائدة الحوار مع بناتهن وتوعيتهن بكيفية التعامل والتأقلم مع التطورات والتغيرات والضغوطات. وقد أوصت الدراسة بما يلي: تصميم برامج إرشادية لتعزيز الذكاء العاطفي بحيث تتنوع إلى برامج اقتصادية واجتماعية ودينية ونفسية بهدف مواجهة المشاكل والتصرف بها بحكمة. زيادة عدد النشرات في أهمية ودور الذكاء العاطفي.

دراسة (أبو العلا، 2009) بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية فى قطاع غزة". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة. وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات وتم إختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية، من مجتمع الدراسة البالغ 147 مدير. ولقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج

أهمها: إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي 53.13% وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم يليه صراع الدور، ثم الثقافة التنظيمية، كما خلصت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة82.49 % وقد اوصت الدراسة بعقد برامج تدريبية للمدراء في الوزارة بشكل عام والذين يحملون درجة الثانوية العامة بشكل خاص حيث أن نسبتهم مرتفعة مقارنة بالأجهزة الأخرى وتشجيعهم على إكمال الدراسة الجامعية، وتشجيع المدراء والعاملين في وزارة الداخلية لتقديم مزيد من الإبداع والتميز وتشجيعهم على ذلك.

دراسة (المصدر، 2008) بعنوان "الذكاء العاطفي وعلاقته ببعض المتغيرات العاطفية لدى طلبة جامعة الأزهر". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي ومجموعة من المتغيرات العاطفية تمثلت في وجهة الضبط وتقدير الذات والخجل، حيث بلغ حجم العينة 219 طالبًا وطالبة من طلاب المستوى الثالث بكلية التربية بجامعة الأزهر بغزة، و قد تم استخدام مقياس الذكاء العاطفي، ومقياس وجهة الضبط، مقياس الخجل، ومقياس تقدير الذات. وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الذكاء العاطفي لصالح الذكور، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء العاطفي في تقدير الذات لصالح ذوي الذكاء العاطفي المرتفع.

دراسة (مسلم، 2007) بعنوان "مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة". هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب في الكليات التقنية في محافظات غزة، وذلك باستخدام عينة عشوائية طبقية مكونة من (249) موظف وموظفة وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساساً بالضغط، باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملون وكانت أهم المصادر تتمثل في الروتين في الأعمال، وأن رواتب العاملين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، وبينت الدراسة أن العاملين في الكليات المبحوثة تظهر عليهم آثار جسمية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط وأهم ما أوصت

به الدراسة بأن تقوم الكليات المبحوثة بالعمل على إثراء العمل كل فترة من الزمن وتحسين رواتب العاملين ووضع نظام حوافز فعال، وزيادة فرص نمو وتطوير العاملين.

دراسة (الدوسري، 2005) بعنوان "ضغوط العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي :دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنطقة الشرقية في السعودية". هدفت الدراسة إلى التعرف علي مستويات كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدي العاملين بشرطة المنطقة الشرقية وأيضا التعرف على فروق المتوسطات في كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي بين العاملين بشرطة المنطقة الشرقية والتي تعزى للتغيرات الشخصية والوظيفية وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الضابط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسط نسبياً، وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

دراسة (البشابشة، 2005) بعنوان "أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة التي بلغ تعدادها (250) مفردة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مصادر ضغوط العمل المختلفة التي تشملها الدراسة والسلوك الإبداعي بأبعاده المختلفة. وجود اثر هام ذي دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في أبعاد السلوك الإبداعي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها: ضرورة اهتمام إدارة التنظيمات المختلفة، بالمصادر الأساسية التي كان لها دور رئيس في خلق ضغوط عمل على الأفراد العاملين في شركة البوتاس العربية ومحاولة مساعدتهم في التخلص منها، باعتبارها ذات تأثير سلبي في السلوك الإبداعي للأفراد والتنظيم وبالتالي في أداء المنظمة.

ثانياً الدراسات الأجنبية

دراسة كمار (Kumar, 2014) بعنوان (Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance: A Study of Employees Working in Himachal Pradesh University Shimla) "تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين: دراسة العاملين في هيماشال براديش جامعة شيملا". هدفت هذه الدراسة لمحاولة إختبار أداء العاملين في جامعة هيماشال براديش. حيث تمت دراسة الذكاء العاطفي للموظفين في أربعة أبعاد (الوعي الذاتي، والإدارة الذاتية، والوعي الاجتماعي، وإدارة علاقات)، تم استخدام مقياس من خمس نقاط لجمع البيانات من منسوبي الجامعة هيماشال، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن هناك تأثير للذكاء العاطفي على أماكن العمل، وأن هناك دور للذكاء العاطفي من أجل تحقيق الإنتاجية والأداء والفعالية الشخصية والعمل الجماعي.

دراسة مندب وآخرون (Mandip, et, al, 2012) بعنوان (Emotional Intelligence as a Forecaster of Job Satisfaction amongst the Faculty of Professional Institutes of Central Indian City, Indore) " الذكاء العاطفي كدافع للرضا الوظيفي بين كلية المعاهد الفنية وسط مدينة اندور الهندية". هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي لأعضاء هيئة التدريس والرضا الوظيفي في المعاهد المهنية في مدينة اندور الهندية، وتكونت عينة الدراسة من (150) عضو هيئة تدريس تم إختيارهم عشوائياً، وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي لعضو هيئة التدريس ورضاه الوظيفي، وكشفت الدراسة أيضا أن من بين مكونات الذكاء العاطفي كان هناك تأثير كبير للتقييم الذاتي للعاطفة على الرضا الوظيفي.

دراسة بويلاند (Boyland, 2011) بعنوان (Job Stress and Coping) Strategies of Elementary Principals. U S A). "ضغوط العمل إستراتيجيات التصدي له عند مدراء المدارس الإبتدائية – الولايات المتحدة الأمريكية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ضغوط العمل لدى مدراء المدارس الابتدائية في ولاية انديانا بالولايات المتحدة الأمريكية، والكشف عن

الاستراتيجيات التي يستخدمها المدراء في التصدي ومواجهة ضغوط العمل. وتكونت عينة الدراسة عبارة عن (140) مديراً واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكانت الأداة هي استبانة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك مستويات إجهاد متوسطة لدى مدراء المدارس في ولاية انديانا، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات المستخدمة، كما أن مدراء المدارس يستخدمون وسائل فعالة لمقاومة الاحتراق النفسي، ومن أهم التوصيات أنه ينبغي النظر في اتخاذ تدابير لمساعدة مدراء المدارس للتغلب على الاحتراق النفسي واحداث التوازن بينها وبين مطالب الوقت.

دراسة نصير وآخرون (Naseer, et, al, 2011) بعنوان (Impact of Emotional Intelligence on Team Performance in Higher Education Institutes in Bakistan) "تأثير الذكاء العاطفي على أداء الفريق في مؤسسات التعليم العالي في باكستان". بحثت هذه الدراسة في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء 15 فريقا تم اختيارهم من مؤسسات التعليم العالي في باكستان. وتم استخدام استبيان واحد لجمع البيانات من جميع الفرق، تم تطبيق الانحدار البسيط والمتعدد للتحقق في العلاقات بين الذكاء العاطفي ككل وأداء الفرق، ومن ثم بين مختلف أبعاد الذكاء العاطفي وأداء الفرق. وأشارت النتائج إلى أن الذكاء العاطفي كان له تأثير إيجابي على أداء الفرق، وأوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسة تجريبية لمقارنة أداء الفرق قبل وبعد توفير التدريب على الذكاء العاطفي.

دراسة **دارفيش وناسروناهي (Darvish and Nasrollahi, 2011) بعنوان (Studying the Relations between Emotional Intelligence and Occupational Stress: A Case Study at Payame Noor University) "دراسة العلاقات بين الذكاء العاطفي والضغط المهني: دراسة حالة في جامعة بيامي نور"**. هدفت هذه الدراسة لاستكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي والإجهاد المهني في جامعة بيامي نور. لتحقيق هذا الهدف، تم اختيار عينة من 134 من بين 900 موظف عن طريق اخذ عينات بسيطة. واستخدمت الدراسة استبيانين أحدهما لاختبار الذكاء العاطفي والآخر للضغزط المهنية. وقد توصلت

الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل.

دراسة شيبلي وآخرون (Shipley, et, al, 2010) بعنوان " The effects of) emotional intelligence، age، work experience، and academic performance in Florida State) " آثار الذكاء العاطفي، العمر، خبرة العمل، والأداء الأكاديمي". هدفت هذه الدراسة إلى إختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الأكاديمي لدى عينة من طلاب جامعة فلوريدا الأمريكية كلية إدارة الأعمال بلغ عددهم (193). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تم العثور على علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي وخبرة العمل، وعدم وجود علاقة بين الذكاء العاطفي مع التقدم في السن، كما أن الذكاء العاطفي لا يرتبط بشكل كبير مع التحصيل الدراسي، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير الذكاء العاطفي لدى الطلاب.

دراسة جورفي وآخرون (Jorfi, et, al, 2010) بعنوان (Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees) "تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين". هدفت هذه الدراسة لفهم مستوى أداء المديرين والموظفين في الإدارات التعليمية في إيران، حيث ركزت على فهم الذكاء العاطفي للمديرين والموظفين وصلته بمستوى أدائهم في العمل. وتكونت عينة الدراسة من (155) مدير وموظف، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الذكاء العاطفي هو العامل الحاسم لأداء المنظمة ونموها، كما أنه يلعب دوراً هاماً في أداء المنظمات التنافسية اليوم، بالإضافة إلى أن الذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على مستوى أداء المديرين والموظفين في الإدارات التعليمية في إيران.

دراسة لوا وآخرون (Law, et, al, 2009) بعنوان " The impact of emotional intelligence on the functionality and satisfaction of life scientists to research and development in China" "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي والرضا الحياتي لعلماء البحث والتطوير في الصين"، حيث ترى هذه الدراسة أن الذكاء العاطفي هو عبارة عن أداة تنبؤ ذات قيمة للأداء

الوظيفي وتضيف أيضاً أن الذكاء العاطفي يذهب إلى ما بعد أو وراء القدارت العقلية العامة كمحدد للأداء، أخذت عينة الدراسة من شركة الحاسوب الصينية في بكين، وهذه الشركة تحتوى على أكثر من 12000 موظف، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنها أعطت إفادة حول ثبات الذكاء العاطفي كمؤشر تنبؤي للأداء الوظيفي، ثم التحقق من أن الذكاء العاطفي أداة تنبؤ صحيحة حول الأداء الوظيفي. وأن الذكاء العاطفي مؤثر أساسي لأصحاب القدرات العقلية العالية على الأداء. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات مستقبلية تعالج موضوع مقياس الرضا عن الحياة وثباته وتشجيع إجراء دراسات بحثية حول مقاييس الذكاء العاطفي في بيئات ثقافية متعددة.

دراسة سونيل وروبراي (Sunil and Rooprai, 2009) بعنوان (Role of Emotional Intelligence in Managing Stress and Anxiety at workplace) " دور الذكاء العاطفي في إدارة الإجهاد والقلق في مكان العمل"
هدفت هذه الدراسة إلى إختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي كمفهوم شامل لإدارة الإجهاد والقلق. وتكونت عينة الدراسة من 120 طالب من مدرسة فينايك الهندية. واستخدمت الدراسة مقياس الذكاء العاطفي، والإجهاد المخزون واختبار القلق العام لقياس جميع المتغيرات. وأشارت النتائج إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومتغيرات التوتر والقلق.

ما الذي يميز الدراسة عن سابقاتها

تتميز هذه الدراسة عن غيرها في أنها عالجت موضوع الذكاء العاطفي في مجال ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، حيث أن الدراسات التي تم التطرق لها ركزت في أغلبها على علاقة الذكاء العاطفي بنواحي أخرى مثل العلاقة بالجوانب التربوية والنفسية والأداء الوظيفي، وهذا يدلل على شح الدراسات التي تتناولت دراسة الذكاء العاطفي وضغوط العمل، لذلك.

كما أن هذه الدراسة تناولت خمسة أبعاد للذكاء العاطفي هي (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) وهذا ما يميزها عن الدراسات السابقة والتي تناولت في دورها بعدين أوثلاثة أبعاد كحد أقصى للذكاء العاطفي وهي

(الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية)، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تناولت خمسة أبعاد للمتغير التابع ضغوط العمل هي (صراع الدور، وغموض الدور، وظروف العمل المادية، والمشاركة في إتخاذ القرار، وتقييم الأداء الوظيفي) وهذا ما يختلف عن الدراسات السابقة والتي تناولت بعض من هذه الأبعاد ولم تجمع بينها، (صراع الدور، وغموض الدور، وظروف العمل المادية).

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

1.3 أسلوب الدراسة:

إعتمدت الدراسة على منهجين من مناهج البحث العلمي:

أ- **المنهج الوصفي:** وذلك لإستقراء ما ورد في الأدب النظري و الدراسات السابقة وذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية وذلك سواء في الكتب أو الدوريات العلمية، مع إجراء بعض التحليل كلما أمكن ذلك بهدف تغطية الجانب النظري للدراسة.

ب- **منهج البحث الميداني التحليلي:** وتم إستخدام هذا المنهج بهدف تغطية الجانب التطبيقي من هذه الدراسة، والذي تحاول من خلاله قياس أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل: دراسة تطبيقية على الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

2.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشركات الإستخراجية في محافظات جنوب الأردن، والجدول رقم (1) يوضح عدد العاملين فيها والبالغ عددهم (4182) عامل، حسب بيانات دوائر شؤون العاملين فيها بتاريخ 10\10\2014.

جدول (1)

توزيع مجتمع الدراسة

الشركة	عدد العاملين
شركة البوتاس	1827
شركة الفوسفات	1150
شركة الإسمنت	1205
المجموع	4182

المصدر: بيانات دوائر شؤون العاملين في الشركات المبحوثة

3.3 عينة الدراسة

تم إختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة (20%)، كما هو موضح في الجدول رقم (2).

جدول (2)

عدد الإستبيانات الموزعة والمستردة ونسبة الإسترداد

اسم الشركة	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة 20%	المسترد منها	نسبة الإسترداد%
شركة البوتاس	1827	366	257	%70.2
شركة الفوسفات	1150	230	161	%70
شركة الإسمنت	1205	241	202	%83.8
المجموع	4182	837	620	%74.6

تم توزيع (837) إستبيان أسترد منها (620) وبهذا تكون قد بلغت نسبة الإستبيان المسترد (74.6%) وهي نسبة مقبولة لغايات البحث العلمي، والجدول رقم (3) خصائص عينة الدراسة.

جدول رقم (3)

خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات

المتغير	المستوى	العدد	النسبة
المؤهل التعليمي	ثانوي عامة	90	%14.5
	دبلوم متوسط	180	%29.0
	بكالوريوس	250	%40.4
	دراسات عليا	100	%16.1
	المجموع	620	%100
العمر	20 – 30	135	%20.7
	31 – 40	250	%43.0
	41 – 50	155	%23.4
	أكبر من 50	80	%12.9
	المجموع	620	%100
النوع الإجتماعي	ذكر	530	%85.5
	أنثى	90	%14.5
	المجموع	620	%100
الخبرة	أقل من 5سنوات	100	%16.1
	5-10 سنوات	320	%51.6
	أكثر من 10 سنوات	200	%32.3
	المجموع	620	%100

يلاحظ من الجدول (3) فيما يتعلق بمتغير المؤهل التعليمي أن أعلى نسبة كانت لصالح العاملين الحاصلين على درجة البكالوريوس حيث بلغت (40.4%) يليها نسبة العاملين الحاصلين على درجة دبلوم متوسط إذ بلغت (29.0%)، يليها نسبة العاملين الحاصلين على درجة الدراسات العليا والتي بلغت (16.1%)، وأخيراً جاءت نسبة العاملين الحاصلين على درجة الثانوية العامة والتي بلغت (14.5%). وتعزى هذه النتيجة إلى طبيعة الأعمال التي يقوم بها العاملون في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، لما تحتاجه من مهارات وقدرات والذي يتطلب وجود كوادر بشرية ذات تأهيل علمي مناسب.

وبالنسبة لمتغير العمر فقد شكل العاملين الذين تراوحت أعمارهم بين (31-40) سنة أعلى نسبة والتي بلغت (43.0%)، يليهم العاملين الذين تراوحت أعمارهم بين (41-50) سنة والتي بلغت نسبتهم (23.4%)، يليهم العاملين الذين تراوحت أعمارهم بين (20-30) سنة إذ بلغت نسبتهم (20.7%)، وأخيراً العاملين الذين تجاوزوا عمر (50) سنة حيث بلغت نسبتهم (12.9%). ويعزى ذلك إلى إستمرار العاملين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن بالعمل، وعدم ترك العمل في سن مبكرة، بل إنهم يستمرون لحين التقاعد.

أما بالنسبة لمتغير النوع الإجتماعي فقد شكل الذكور النسبة الأعلى والتي بلغت (85.5%)، بينما شكلت الإناث نسبة بلغت (14.5%). ويعزى ذلك إلى طبيعة الأعمال في الشركات الإستخراجية الأردنية والتي تتطلب مجهودات عالية سواء كانت ذهنية أو جسدية، ولفترات زمنية طويلة لذلك نلاحظ تميزها بإرتفاع نسبة الذكور عن الإناث.

أما بالنسبة لمتغير الخبرة فقد شكل العاملين الذين تتراوح خبرتهم بين (5-10) سنوات ما نسبته (51.6%)، يليهم العاملين الذين خبرتهم (أكثر من 10 سنوات) بنسبة (32.3%)، وأخيراً العاملين الذين خبرتهم (أقل من 5 سنوات) بنسبة (16.1%). ويعزى ذلك إلى أن غالبية الأفراد من أصحاب الخبرة المتوسطة والكفاءة الجيدة والتي تعد ملائمة لطبيعة العمل بالشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

4.3 أداة الدراسة

تم تطوير إستبانة من خلال الإطلاع على دراستي (أبوعفش، 2011) و(أبوالعلا، 2009) وبالإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمسة اختيارات تتراوح ما بين دائماً ومطلقاً بوزن نسبي (5–1)، حيث تم تقسيمها إلى مجموعتين رئيسيتين، تختص الأولى بالبيانات الشخصية للمبحوثين، والثانية تضم مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بخمسة محاور أساسية للمتغير المستقل (الذكاء العاطفي) هي: (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارة الإجتماعية)، كما ستتضمن عدد من الأسئلة التي تغطي المتغير التابع (ضغوط العمل) بكل أبعاده، كما هو موضح في الجدول (4):

جدول (4)

أسئلة الدراسة وتوزيعها على متغيرات الدراسة المستقل والتابع

المتغير	الأبعاد	أسئلة الدراسة	عدد أسئلة الدراسة
الذكاء العاطفي	الوعي الذاتي	(6–1)	6
	تنظيم الذات	(12–7)	6
	الدافعية	(18–13)	6
	التعاطف	(22–19)	4
	المهارة الإجتماعية	(27–23)	5
	المجموع	(27–1)	27
ضغوط العمل	صراع الدور	(34–28)	7
	غموض الدور	(42–35)	8
	المشاركة في إتخاذ القرار	(47–43)	5
	ظروف العمل المادية	(52–48)	5
	تقييم الأداء الوظيفي	(60–53)	8
	المجموع	(60–28)	33

5.3 صدق أداة الدراسة

للتأكد من صدق الأداة تم عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والإختصاص من رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في كليات وأقسام إدارة الأعمال والإدارة العامة في الجامعات الأردنية بلغ عددهم (8) محكمين، وذلك بهدف التأكد من شمولية الفقرات، انتمائها للمجال ومناسبتها والصياغة اللغوية، حيث إحتوت الأداة بصورتها الأولية على (67) فقرة، وقد كانت توصيات المحكمين بحذف بعض الفقرات والبالغ عددها (7) فقرة لتصبح عدد فقرات الإستبانة (60) فقرة، مع إجراء بعض التعديلات اللغوية والإملائية على بعض الفقرات.

6.3 ثبات أداة الدراسة

جرى التأكد من ثبات أداة الدراسة بإستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للإتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (5) الآتي:

جدول (5)

قيمة معامل كرونباخ ألفا للإتساق الداخلي لكل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة

الأداة	الأبعاد	معامل الثبات(كرونباخ ألفا)
الذكاء العاطفي	الوعي الذاتي	0.86
	تنظيم الذات	0.83
	الدافعية	0.89
	التعاطف	0.84
	المهارة الإجتماعية	0.85
ضغوط العمل	صراع الدور	0.85
	غموض الدور	0.87
	المشاركة في إتخاذ القرار	0.82
	ظروف العمل المادية	0.88
	تقيم الأداء الوظيفي	0.83

تشير النتائج الواردة في الجدول (5) إلى أن معاملات الثبات لأبعاد الذكاء العاطفي تراوحت بين (0.83–0.89) أما بالنسبة للمتغير التابع ضغوط العمل فقد تراوحت معاملات الثبات (0.82–0.88)، والكلي (0.89) وتعتبر هذه القيمة مقبولة لأغراض الدراسة، علماً أن نسبة الإتساق الداخلي المقبولة هي (0.60 فما فوق) حسب (Sekaran, 2006).

7.3 الأساليب الإحصائية

تستخدم الدراسة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS.17) (Statistical Package For Social Sciences) في معالجة البيانات للإجابة عن فقرات أداة الدراسة وإختبار فرضياتها، وفقاً للمعالجات الإحصائية التالية:

1. حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وحساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لأبعاد متغيرات الدراسة.
2. حساب تحليل الإنحدار المتعدد لإختبار صلاحية نموذج الدراسة، وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده.
3. تحليل الإنحدار المتعدد المتدرج لإختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.
4. تحليل التباين الأحادي لإختبار الفروق للمتغيرات الديموغرافية في تصورات المبحوثين إزاء المتغير التابع.
5. إختبار معامل التضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) وإختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود إرتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.
6. إختبار معامل الإلتواء (Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distributions).
7. كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس الإتساق الداخلي لأبعاد الدراسة.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضاً مفصّلاً لنتائج الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضياتها المطروحة، والتي هدفت للكشف عن الذكاء العاطفي وأثره في تخفيف ضغوط العمل، كما يتضمن مناقشة لنتائج الدراسة وتفسيرها وفقا لتسلسل أسئلتها وفرضياتها وفيما يلي عرضاً تفصيلياً لنتائج الدراسة ومناقشتها، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدريج المقياس المستخدم في الدراسة كما يلي:

غير موافق تماما	غير موافق	موافق بدرجة قليلة	موافق	موافق تماما
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

واستناداً إلى ذلك فإنّ قيم المتوسّطات الحسابيّة التي وصلت إليها الدراسة، سيتمّ التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

مرتفع	متوسط	منخفض
اعلى من 3.66	اعلى من 2.33– وأقل من3.66	2.33 فما دون

1.4 عرض النتائج

أولاً: الإجابة عن أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما هي تصورات العاملين لمستوى الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن؟

وللإجابة على هذا السؤال تمّ احتساب المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة، لتصّورات المبحوثين لمستوى الذكاء العاطفي في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن وذلك على مستوى كل بعد والبعد الكلي والجدول (6) يوضح نتائج ذلك:

جدول رقم (6)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصّورات المبحوثين لمستوى الذكاء العاطفي في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن

الرتبة	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
1	الوعي الذاتي	3.75	0.85	مرتفع
2	المهارة الإجتماعية	3.67	0.85	مرتفع
3	تنظيم الذات	3.64	0.82	متوسط
4	الدافعية	3.60	0.80	متوسط
5	التعاطف	3.55	0.79	متوسط
-	الكلي	3.64	0.72	متوسط

يبين الجدول رقم (6) أنّ المتوسطات الحسابية لتصّورات المبحوثين لمستوى الذكاء العاطفي في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، جاءت على المستوى الكلي بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (0.72)، وعلى مستوى المجالات فقد أحتل بُعد " الوعي الذاتي" المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.75) وبدرجة موافقة مرتفعة، يلي ذلك بُعد" المهارة الإجتماعية"، بمتوسط حسابي بلغ (3.67) وبدرجة موافقة متوسطة، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد "تنظيم الذات"، بمتوسط حسابي بلغ (3.64) وبدرجة موافقة متوسطة، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد " الدافعية" بمتوسط حسابي بلغ (3.60) وبدرجة موافقة متوسطة، وجاء في المرتبة الخامسة والأخيرة بعد "التعاطف"، بمتوسط حسابي بلغ (3.55) وبدرجة موافقة متوسطة أيضاً.

وفيما يلي عرض تفصيلي لتصورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لمستوى الذكاء العاطفي على مستوى كل بعد من أبعاد الدراسة وهي كما يلي:

1. بعد الوعي الذاتي:

جدول (7)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد الوعي الذاتي

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
3	1	لدي الكثير من التفاؤل والأمل.	3.83	0.95	مرتفع
4	2	أهتم بمراجعة خبرات الماضي والتعلم منها.	803.	30.9	مرتفع
2	3	أمتلك الثقة بالنفس.	3.79	20.9	مرتفع
1	4	أمتلك القدرة على التمييز بين نقاط القوة والضعف.	3.73	0.89	مرتفع
5	5	لدي إخلاص دائم في عملي.	3.70	0.88	مرتفع
6	6	أتقبل النقد البناء.	3.67	0.85	مرتفع
–	–	الكلي	3.75	0.85	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(7) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد الوعي الذاتي جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.75) وبانحراف معياري(0.85)، وقد احتلّت الفقرة رقم(3) والتي نصها " لدي الكثير من التفاؤل والأمل" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.83) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(6) والتي نصها " أتقبل النقد البناء" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.67) وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة أيضاً.

2. بعد تنظيم الذات

جدول (8)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد تنظيم الذات

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
7	1	أمتلك القدرة على التحكم بمشاعري عند مواجهة أي خطر.	3.76	0.90	مرتفع
8	2	أبحث دائماً عن نواحي إيجابية في كل الظروف التي أتعامل معها.	3.69	0.99	مرتفع
9	3	لا أهتم للمشاكل التي واجهتني سابقا.	3.66	1.03	متوسط
10	4	لدي القدرة على السيطرة على غضبي.	3.60	1.02	متوسط
11	5	لدي القدرة على تمالك نفسي عند تلقي أمر مزعج.	3.58	1.00	متوسط
12	6	أعترف بإخطائي ولدي القدرة على الإعتذار عنها.	3.56	1.05	متوسط
–	–	الكلي	3.64	0.82	متوسط

يظهر من الجدول رقم(8) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد تنظيم الذات جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.64) وبانحراف معياري (0.82)، وقد احتلّت الفقرة رقم(7) والتي نصها "أمتلك القدرة على التحكم بمشاعري عند مواجهة أي خطر "المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(12) والتي نصها " أعترف بإخطائي ولدي القدرة على الإعتذار عنها " في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.56) وهي تعكس درجة موافقة متوسطة.

3. بعد الدافعية:

جدول (9)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد الدافعية

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
13	1	أمتلك نقاط قوة في حياتي تزيد حماسي.	3.67	0.99	مرتفع
14	2	أنجز مهامي بتركيز ونشاط عالي.	3.64	0.98	متوسط
15	3	أستخدم كل قوتي لإنجاز الأعمال المطلوبة مني.	3.63	0.93	متوسط
16	4	أحاول أن أكون مبدعا مع تحديات الحياة.	3.59	0.92	متوسط
17	5	أستطيع تحقيق النجاح تحت أي ضغط.	63.5	1.04	متوسط
18	6	أرغب دائماً في إكتشاف طرق ووسائل جديدة لإنجاز أعمالي.	513.	1.10	متوسط
–	–	الكلي	3.60	0.80	متوسط

يظهر من الجدول رقم(9) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد الدافعية جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.60) وبانحراف معياري(0.80)، وقد احتلّت الفقرة رقم(13) والتي نصها "أمتلك نقاط قوة في حياتي تزيد حماسي" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.67) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(18) والتي نصها" أرغب دائماً في إكتشاف طرق ووسائل جديدة لإنجاز أعمالي" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.51) وهي تعكس درجة موافقة متوسطة أيضاً.

4. بعد التعاطف:

جدول (10)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد التعاطف

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
19	1	أستطيع قراءة مشاعر الناس من تعبيرات الوجه.	3.64	0.99	متوسط
20	2	أمتلك القدرة على الإستجابة لرغبات وطلبات الآخرين بسهولة.	3.60	0.98	متوسط
21	3	أهتم بمساعدة الآخرين عند تعرضهم لأمر طارئ.	3.59	0.93	متوسط
22	4	أتعاطف مع مشكلات الآخرين ومعاناتهم بشكل فعّال.	3.37	1.21	متوسط
-	-	الكلي	3.55	0.79	متوسط

يظهر من الجدول رقم(10) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد التعاطف جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.55) وبانحراف معياري(0.79)، وقد احتلّت الفقرة رقم(19) والتي نصها "أستطيع قراءة مشاعر الناس من تعبيرات الوجه" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.64) وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاءت الفقرة رقم(22) والتي نصها "أتعاطف مع مشكلات الآخرين ومعاناتهم بشكل فعّال" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.37) وهي تعكس درجة موافقة متوسطة أيضاً.

5. بعد المهارة الإجتماعية:

جدول (11)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد المهارة الإجتماعية

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
23	1	لدي القدرة على الإنفتاح على الناس بطريقة مناسبة.	3.85	0.98	مرتفع
24	2	أمتلك علاقة ممتازة مع الآخرين.	3.76	2.08	مرتفع
25	3	يحبني الآخرين ويحترمونني حتى ولو لم نتفق.	3.69	1.00	مرتفع
26	4	أركز وأنتبه دائماً لحديث الآخرين.	3.52	1.01	متوسط
27	5	أمتلك القدرة على التفاعل مع مشاعر الآخرين.	3.48	1.02	متوسط
–	–	الكلي	3.67	0.85	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(11) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد المهارة الإجتماعية جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.67) وبانحراف معياري (0.85)، وقد أحتلّت الفقرة رقم (23) والتي نصها "لدي القدرة على الإنفتاح على الناس بطريقة مناسبة "المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (27) والتي نصها "أمتلك القدرة على التفاعل مع مشاعر الآخرين" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.48) وهي تعكس درجة موافقة متوسطة.

السؤال الثاني:

ما هي تصورات العاملين نحو مستوى ضغوط العمل بكل أبعاده (صراع الدور، وغموض الدور، المشاركة في إتخاذ القرار، وظروف العمل المادية، وتقييم الأداء الوظيفي) في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن؟

وللإجابة على هذا السؤال تمّ احتساب المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة، لتصّورات المبحوثين لضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، وذلك على مستوى كل بعد، والبعد الكلي والجدول (12) يوضح نتائج ذلك:

جدول (12)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصّورات المبحوثين لمستوى ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن

الرتبة	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
1	صراع الدور	3.68	0.83	مرتفع
2	غموض الدور	3.60	0.80	متوسط
3	المشاركة في إتخاذ القرار	3.57	0.95	متوسط
4	ظروف العمل المادية	3.55	0.83	متوسط
5	تقييم الأداء الوظيفي	3.48	0.84	متوسط
-	الكلي	3.58	0.72	متوسط

يبين الجدول رقم (12) أنّ المتوسطات الحسابية لتصّورات المبحوثين لمستوى ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، جاءت وعلى المستوى الكلي بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.58) وانحراف معياري (0.72)، وعلى مستوى الأبعاد فقد جاء بُعد "صراع الدور" في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.68)، وبدرجة موافقة مرتفعة، يلي ذلك بُعد "غموض الدور"، بمتوسط حسابي بلغ (3.60)، وبدرجة موافقة متوسطة، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد "المشاركة بإتخاذ القرار"، بمتوسط حسابي بلغ (3.57)، وبدرجة موافقة متوسطة، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد "ظروف العمل المادية" بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، وفي المرتبة

الخامسة والأخيرة فقد جاء بُعد " تقييم الأداء الوظيفي" بمتوسط حسابي (3.48) وبدرجة موافقة متوسطة أيضا.

وفيما يلي عرض تفصيلي لتصّورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لضغوط العمل على مستوى كل بعد من أبعاد الدراسة وهي كما يلي:

1. بعد صراع الدور:

جدول (13)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد صراع الدور

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
28	1	أحيانا أعتقد أنني أنجز أعمالي بطريقة خاطئة.	3.69	.910	مرتفع
29	2	أحياناً يشوب السياسات العليا بعض التناقض.	3.69	.947	مرتفع
30	3	الضغوط الاجتماعية تؤثر على متطلبات العمل "الوساطة، التدخلات الأخرى"	3.68	.976	مرتفع
31	4	أشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة واعتقاداتي الخاصة.	3.67	.928	مرتفع
32	5	أقوم بأداء أعمال تكون مقبولة عند شخص ومرفوضة عند الآخرين.	3.68	.954	مرتفع
33	6	ما اتخذه من قرارات ومواقف تؤثر على مصالح الآخرين من حولي.	3.68	.954	مرتفع
34	7	أحيانا أجد تناقض بين متطلبات مديري المباشر والموظفين.	3.67	.927	مرتفع
–	–	الكلي	3.68	0.83	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(13) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد صراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل

جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.68) وبانحراف معياري (0.83)، وقد احتلّت الفقرة رقم(28) والتي نصها " أحيانا أعتقد أنني أنجز أعمالي بطريقة خاطئة " والفقرة رقم (29) والتي نصها " أحياناً يشوب السياسات العليا بعض التناقض" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.69) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(34) والتي نصها " أحيانا أجد تناقض بين متطلبات مديري المباشر والموظفين" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.67) وهي تعكس درجة موافقة مرتفعة أيضاً.

2. بعد غموض الدور:

جدول (14)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد غموض الدور

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
35	1	مسئولياتي الوظيفية غير محددة.	3.64	1.052	متوسط
36	2	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسئوليات الملقاة على عاتقي.	3.62	1.062	متوسط
37	3	الأعمال الوظيفية لا تتبع الخطة الإجرائية للمؤسسة.	3.60	1.075	متوسط
38	4	آلية العمل لتحقيق الأعمال المكلف بها غير واضحة.	3.56	1.085	متوسط
39	5	لا يوجد التزام بخطوط السلطة والمسؤولية بالجهاز الذي أعمل به.	3.54	1.145	متوسط
40	6	أقوم بأعمال أشعر بأنها غير ضرورية.	3.54	1.145	متوسط
41	7	حدود صلاحياتي غير واضحة.	3.54	1.145	متوسط
42	8	الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة.	3.52	1.165	متوسط
–	–	الكلي	3.57	0.95	متوسط

يظهر من الجدول رقم (14) أنّ المتوسط العامّ لتصورّات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد صراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.57) وبانحراف معياري (0.95)، وقد احتلّت الفقرة رقم (35) والتي نصها " مسئولياتي الوظيفية غير محددة " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.64) وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاءت الفقرة رقم(42) والتي نصها " الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.52) وهي تعكس درجة موافقة متوسطة أيضاً.

3. بعد المشاركة في إتخاذ القرار:

جدول (15)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد المشاركة في إتخاذ القرار

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
43	1	أشعر أن مقترحاتي يمكن أن تأخذ بعين الإعتبار من قبل الإدارة.	3.57	0.991	متوسط
44	2	أشارك في الإجتماعات الشهرية والسنوية التي تدار في الشركة.	3.56	0.915	متوسط
45	3	أمتلك قدرة إقناع الآخرين بصحة كلامي.	3.55	0.921	متوسط
46	4	تتخذ القرارات بشكل لامركزي في الشركة.	553.	0.921	متوسط
47	5	هناك مجال لتقديم الإقتراحات والأخذ برأي الموظفين من قبل إدارة الشركة.	3.52	0.935	متوسط
-	-	الكلي	3.55	0.83	متوسط

يظهر من الجدول رقم(15) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد المشاركة في إتخاذ القرار كأحد أبعاد ضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.55) وبانحراف معياري (0.83)، وقد احتلّت الفقرة رقم(43) والتي نصها " أشعر أن مقترحاتي يمكن أن تأخذ

بعين الإعتبار من قبل الإدارة " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.57) وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاءت الفقرة رقم(47) والتي نصها " هناك مجال لتقديم الإقتراحات والأخذ برأي الموظفين من قبل إدارة الشركة" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.52) وهي تعكس درجة موافقة متوسطة أيضاً.

4. بعد ظروف العمل المادية:

جدول (16)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد ظروف العمل المادية

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
48	1	الإمكانات المادية والبشرية المطلوبة لانجاز العمل غير متوفرة.	3.68	0.93	مرتفع
49	2	الأدوات والأجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة.	3.67	0.98	مرتفع
50	3	الإضاءة والتهوية في مكتبي تعتبر غير مناسبة لطبيعة عملي.	3.58	0.97	متوسط
51	4	تكثر الضوضاء في مكتبي الذي أعمل به.	3.57	0.99	متوسط
52	5	طبيعة الديكورات والترتيبات داخل المكتب غير مناسبة	3.50	0.96	متوسط
-	-	الكلي	3.60	0.80	متوسط

يظهر من الجدول رقم(16) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد ظروف العمل المادية كأحد أبعاد ظروف العمل جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.60) وبانحراف معياري(0.80)، وقد احتلّت الفقرة رقم(48) والتي نصها " الإمكانات المادية والبشرية المطلوبة لانجاز العمل غير متوفرة " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.68) وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم(52) والتي نصها " طبيعة الديكورات والترتيبات داخل

المكتب غير مناسبة" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.50) وهي تعكس درجة موافقة متوسطة أيضاً.

5. بعد تقييم الأداء الوظيفي:

جدول (17)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد تقييم الأداء الوظيفي

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
53	1	معايير تقييم الأداء التي تستخدمها الشركة واضحة.	573.	0.93	متوسط
54	2	معايير الأداء التي تستخدمها الشركة قادرة على قياس أداء الموظف بشكل فعال.	543.	1.01	متوسط
55	3	المعايير المستخدمة تتغير حسب التغير في ظروف ومتطلبات العمل.	3.53	1.04	متوسط
56	4	يتم إعلام العاملين بمعايير الأداء المطلوبة منهم بصورة واضحة.	503.	0.97	متوسط
57	5	الأساليب المستخدمة في الشركة لتقييم الأداء مناسبة لأغراض التقييم.	463.	1.014	متوسط
58	6	تعتمد أساليب تقييم الأداء على نماذج موضوعية مناسبة لطبيعة العمل.	3.44	1.017	متوسط
59	7	يتم إستخدام نموذج خاص بعملية التقييم لجمع بيانات خاصة تتعلق بأداء الموظف.	4.43	1.019	متوسط
60	8	معايير الأداء المستخدمة تركز على الأداء الحالي.	3.37	1.121	متوسط
-	-	الكلي	3.48	0.84	متوسط

يظهر من الجدول رقم(17) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لبعد تقييم الأداء الوظيفي كأحد أبعاد ضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.48) وبانحراف معياري(0.84)، وقد احتلّت الفقرة رقم(53) والتي نصها " معايير تقييم الأداء التي تستخدمها الشركة واضحة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.57) وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاءت الفقرة رقم(60) والتي نصها " معايير الأداء المستخدمة تركز على الأداء الحالي" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.37) وهي تعكس درجة موافقة متوسطة أيضاً.

الإجابة عن السؤال الثالث:

ما العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) والمتغير التابع ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، المشاركة في إتخاذ القرار، ظروف العمل المادية، تقييم الأداء الوظيفي)؟

للإجابة عن هذا التساؤل قامت الباحثة باستخراج معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) وضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، المشاركة في إتخاذ القرار، ظروف العمل المادية، تقييم الأداء الوظيفي) والجدول رقم (18) يوضح نتائج ذلك.

جدول رقم (18)

يوضح مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين الذكاء العاطفي وكلّ بعد من أبعاده وضغوط العمل وكلّ بعد من أبعاده

الأبعاد المستقلة	الأبعاد التابعة					
	صراع الدور	غموض الدور	المشاركة في إتخاذ القرار	ظروف العمل المادية	تقييم الأداء الوظيفي	الكلي
الوعي الذاتي	**0.613	**0.526	**0.634	**0.670	**0.735	**0.749
تنظيم الذات	**0.539	**0.495	**0.603	**0.580	**0.591	**0.662
الدافعية	**0.478	**0.446	**0.496	**0.545	**0.574	**0.599
التعاطف	**0.741	**0.560	**0.657	**0.702	**0.680	**0.787
المهارة الإجتماعية	**0.695	**0.512	**0.400	**0.696	**0.621	**0.739
الكلي	**0.690	**0.591	**0.698	**0.728	**0.753	**0.815

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول رقم (18)، بأن جميع العلاقات الارتباطية دالّة إحصائياً، وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة والممثلة بالذكاء العاطفي، وضغوط العمل كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى البُعد الواحد، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل ككل (0.815)، وهي قيمة إيجابية تؤكد أثر الذكاء العاطفي، في ضغوط العمل لدى المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، وكانت أقوى هذه العلاقات مع البعد التابع (تقييم الأداء الوظيفي)، حيث بلغت قوة هذه العلاقة الارتباطية (0.753)، في حين كانت أضعف هذه العلاقات هي العلاقة في المتغير التابع(غموض الدور)، حيث بلغت قيمة هذه العلاقة الارتباطية (0.591).

2.4 اختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، قامت الباحثة بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وعلى النحو التالي:

تـم التأكـد مـن عـدم وجـود ارتبـاط عـالٍ بـين المتغيـرات المسـتقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF)(Variance Inflation Factory) واختبار التباين المسموح(Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين(VIF) للقيمة(10) وقيمة اختبار التباين المسموح(Tolerance) أكبر من(0.05)، وتم أيضاً التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي(Normal Distribuation) باحتساب معامل الالتواء (Skewness) مراعين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقترب من(0)، والجدول رقم(19) يبين نتائج هذه الاختبارات.

الجدول رقم(19)

أختبار معامل تقييم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

أبعاد المتغير المستقل	معامل تقييم التباين	التباين المسموح به	معامل الالتواء
الوعي الذاتي	2.807	0.356	0.362
تنظيم الذات	3.533	0.283	0.401-
الدافعية	1.907	0.524	0.039
التعاطف	2.197	0.455	0.168
المهارة الإجتماعية	3.344	0.324	0.382

في الجدول (19) نلاحظ أن قيم اختبار معامل تضخم التباين(VIF) لجميع المتغيرات تقل عن 10 وتتراوح بين(1.907- 3.533)، وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين(0.283- 0.524)، وهي أكبر من(0.05)، ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Skewness)، حيث كانت جميع القيم تقترب من القيمة(0).

تم التأكد من صلاحية النموذج لكل فرضية على حدا والجدول رقم (20) يوضح نتائج ذلك.

جدول رقم (20)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

المتغير التابع	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
صراع الدور	الانحدار الخطأ	0.574	98.575 73.173	24.644 .301	81.839	*0.000
غموض الدور	الانحدار الخطأ	0.363	81.788 143.421	20.447 .590	34.644	*0.000
المشاركة في إتخاذ القرار	الانحدار الخطأ	0.512	86.517 82.498	21.629 .339	63.710	*0.000
ظروف العمل المادية	الانحدار الخطأ	0.564	88.884 68.619	22.221 .282	78.691	*0.000
تقييم الأداء الوظيفي	الانحدار الخطأ	0.606	106.176 69.117	26.544 .284	93.322	*0.000
الكلي	الانحدار الخطأ	0.708	90.500 37.282	22.625 .153	147.469	*0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

يوضح الجدول رقم (20) ثبات صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة، بدلالة قيمة (F) المحسوبة ومستوى الدلالة المرافقة لها عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، حيث إن الذكاء العاطفي ككل يفسر(70.8%) من التباين في المتغير التابع الكلي(ضغوط العمل)، كما يفسر أيضاً(57.4%) من التباين في بُعد (صراع الدور)، ويُفسر أيضاً(36.3%) من التباين في بُعد (غموض الدور)، وفسر(51.2%) من التباين في بُعد (المشاركة في إتخاذ القرار)، كما تفسر أيضاً (56.4%) من التباين في بُعد(ظروف العمل المادية)، كما تفسر أيضاً (60.6%) من التباين في بُعد (تقييم الأداء الوظيفي) وجميع ذلك يؤكد أثر الذكاء العاطفي في تفسير الأبعاد

التابعة لضغوط العمل. وبناءًا على ذلك نستطيع اختبار فرضية الدراسة الرئيسية والفرعية على النحو التالي:

الفَرَضِيّة الرئيسية:

لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف والمهارة الإجتماعية) و ضغوط العمل بأبعادها (صراع الدور، غموض الدور، المشاركة في اتخاذ القرار، ظروف العمل المادية، تقييم الأداء الوظيفي) في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

جدول رقم (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل الذكاء العاطفي في ضغوط العمل

البُعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الوعي الذاتي	0.080	0.051	0.091	1.576	**0.116
تنظيم الذات	0.289	0.059	0.319	4.897	*0.000
الدافعية	0.033	0.041	0.039	0.807	**0.421
التعاطف	0.442	0.046	0.490	9.548	*0.000
المهارة الإجتماعية	0.023	0.050	0.043	1.883	**0.348

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى(α≤0.05)

** غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(21)، ومن متابعة معاملات(Beta)، واختبار(t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـ(تنظيم الذات، والتعاطف) جميعها ذات تأثير معنوي في ضغوط العمل، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة(α≤0.05)، في حين لم يكن هنالك اثر للمتغيرات الفرعية والمتمثلة بِ "الدافعية، والوعي الذاتي، والمهارة الإجتماعية" في ضغوط العمل، وذلك بدلالة قيمة (t) ومستوى الدلالة المرافقة لها. ومما سبق يتبين ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≥0.05) لتصورات المبحوثين للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي،

وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، وغموض الدور، والمشاركة بإتخاذ القرار، وظروف العمل المادية، وتقييم الأداء الوظيفي) في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن"، وقبول الفرضية البديلة جزئياً التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد للذكاء العاطفي بأبعاده (تنظيم الذات، والتعاطف) في ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، وغموض الدور، والمشاركة بإتخاذ القرار، وظروف العمل المادية، وتقييم الأداء الوظيفي) في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن. ولتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في ضغوط العمل لدى المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression ، والجدول رقم (22) يوضح نتائج ذلك

جدول (22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بضغوط العمل من خلال أبعاد الذكاء العاطفي كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
التعاطف	0.619	10.93	0.00*
تنظيم الذات	0.704	8.43	0.00*

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

– خرج من معادلة الانحدار: الوعي الذاتي، والدافعية، والمهارة الإجتماعية.

يتضح من الجدول رقم(22) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار، بأن بعد التعاطف قد إحتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (61.9%) من التباين في المتغير التابع، تلاه بُعد تنظيم الذات وفسر مع بُعد التعاطف (70.4%) من التباين في متغير ضغوط العمل كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بُعد "الوعي الذاتي"، وبُعد "الدافعية"، وبُعد "المهارة الإجتماعية"، لأنها غير دالة إحصائياً.

وينبثق عن الفرضية السابقة مجموعة من الفرضيات الفرعية يوردها الباحث على النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لتصورات المبحوثين للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في بُعد صراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل.

جدول رقم (23)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل الذكاء العاطفي في بعد صراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل

أبعاد الذكاء العاطفي	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الوعي الذاتي	.037	0.071	0.036	0.513	0.609**
تنظيم الذات	.211	0.083	0.201	2.554	0.011*
الدافعية	0.064	0.057	0.065	1.130	0.260**
التعاطف	.653	0.065	0.624	10.062	0.000*
المهارة الإجتماعية	0.046	0.051	0.051	0.901	0.368**

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α≤0.05)

** غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(23)، ومن متابعة معاملات(Beta)، واختبار(t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـ(تنظيم الذات، والتعاطف) جميعها ذات تأثير في بعد صراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، في حين لم يكن هنالك اثر للمتغيرات الفرعية والمتمثلة بـ "الوعي الذاتي، والدافعية، والمهارة الإجتماعية" في بعد صراع الدور، وذلك بدلالة قيمة (t) ومستوى الدلالة المرافقة لها. ومما سبق يتبين ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05≥α) لتصورات المبحوثين للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في بُعد صراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل" وقبول الفرضية البديلة

جزئياً يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي (تنظيم الذات، والتعاطف) في بعد صراع الدور كأحد إبعاد ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

ولتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في بعد صراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل لدى المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression، والجدول رقم (24) يوضح نتائج ذلك

جدول (24)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ ببعد صراع الدور من خلال أبعاد الذكاء العاطفي كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
التعاطف	0.549	10.58	*0.00
تنظيم الذات	0.571	3.58	*0.00

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

– خرج من معادلة الانحدار: الوعي الذاتي، الدافعية، المهارة الإجتماعية.

يتضح من الجدول رقم(24) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، بأن بُعد التعاطف قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (54.9%) من التباين في المتغير التابع، تلاه بُعد تنظيم الذات وفسر مع بُعد التعاطف (57.1%) من التباين في بُعد صراع الدور كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بُعد "الوعي الذاتي"، وبعد "الدافعية"، وبُعد "المهارة الإجتماعية"، لأنها غير دالة إحصائياً.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالـة (α≤0.05) لتصورات المبحـوثين للـذكاء العـاطفي بأبعـاده (الـوعي الـذاتي، وتنظـيم الـذات، والدافعيـة، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في بعد غموض الدور كأحد ضغوط العمل.

جدول رقم (25)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل الذكاء العاطفي في غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل

أبعاد الذكاء العاطفي	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الوعي الذاتي	0.168	0.100	0.145	1.687	**0.093
تنظيم الذات	0.272	0.106	0.289	3.483	*0.009
الدافعية	0.078	0.080	0.069	0.981	**0.327
التعاطف	0.397	0.091	0.331	4.366	*0.000
المهارة الإجتماعية	0.005	0.071	0.004	0.067	** 0.947

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α≤0.05)

** غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤0.05)

يتضـح مـن النتـائج الإحصـائية الـواردة فـي الجـدول رقـم(25)، ومـن متابعـة معاملات (Beta)، واختبار(t) أن المتغيرين الفرعيين (التعاطف، وتنظيم الذات) ذو تـأثير فـي غمـوض الـدور كأحـد أبعـاد ضـغوط العمل، بدلالـة معـاملات (Beta) لهـذا المتغير كما تظهر في الجدول وبدلالـة ارتفـاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة(α≤0.05)، في حين لم يكن هنالك اثر للمتغيرات الفرعية والمتمثلة بـ "الوعي الذاتي، الدافعية، المهارة الإجتماعية" في متغير غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل، وذلك بدلالة قيمة (t) ومستوى الدلالة المرافقة لها. ومما سبق يتبين ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالـة (0.05≥α) لتصورات المبحوثين للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارة الإجتماعية) في بُعد غموض الدور كأحـد أبعـاد ضـغوط العمـل"، وقبـول الفرضـية البديلـة جزئيـاً يوجـد أثـر ذو دلالـة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي (التعاطف، وتنظيم الذات) في بعد غموض الدور كأحد ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

ولتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في بُعد غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل لدى المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجيStepwise Multiple Regression ، والجدول رقم (26) يوضح نتائج ذلك.

جدول (26)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ ببعد غموض الدور من خلال أبعاد الذكاء العاطفي كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
التعاطف	0.313	5.37	*0.00
تنظيم الذات	0.353	3.88	*0.00

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

– خرج من معادلة الانحدار: الوعي الذاتي ، الدافعية، والمهارة الإجتماعية.

يتضح من الجدول رقم(26) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، بأن بُعد التعاطف قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (31.3%) من التباين في المتغير التابع، تلاه بُعد تنظيم الذات وفسر مع بُعد التعاطف (35.3%) من التباين في بُعد غموض الدور كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بُعد "الوعي الذاتي"، وبُعد "الدافعية"، وبُعد "المهارة الإجتماعية"، لأنها غير دالة إحصائياً.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لتصورات المبحوثين للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في بُعد المشاركة في إتخاذ القرار كأحد أبعاد ضغوط العمل.

جدول رقم (27)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل الذكاء العاطفي في بعد المشاركة في اتخاذ القرار كأحد أبعاد ضغوط العمل

أبعاد الذكاء العاطفي	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الوعي الذاتي	0.198	0.076	0.197	2.621	*0.009
تنظيم الذات	0.210	0.088	0.201	2.389	*0.018
الدافعية	0.017	0.061	0.017	0.281	**0.779
التعاطف	0.406	0.069	0.391	5.886	*0.000
المهارة الإجتماعية	0.064	0.098	0.061	0.654	**0.876

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α≤0.05)

** غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(27)، ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار(t) أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بـ(الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والتعاطف) ذات تأثير في المشاركة بإتخاذ القرار كأحد أبعاد ضغوط العمل، بدلالة معاملات(Beta) لهذا المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة(α≤0.05)، في حين لم يكن هنالك اثر للمتغيرين الفرعين والمتمثلين بـ "الدافعية، والمهارة الإجتماعية" في متغير المشاركة بإتخاذ القرار كأحد أبعاد ضغوط العمل، وذلك بدلالة قيمة (t) ومستوى الدلالة المرافقة لها. ومما سبق يتبين ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≥0.05) لتصورات المبحوثين للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في بعد المشاركة بإتخاذ القرار كأحد أبعاد ضغوط العمل"، وقبول الفرضية البديلة جزئياً يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء

العاطفي (الوعي الذاتي ، وتنظيم الذات، والتعاطف) في بعد المشاركة بإتخاذ القرار كأحد أبعاد ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

ولتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في بُعد المشاركة بإتخاذ القرا كأحد أبعاد ضغوط العمل لدى المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression، والجدول رقم (28) يوضح نتائج ذلك:

جدول (28)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ ببعد المشاركة بإتخاذ القرار من خلال ابعاد الذكاء العاطفي كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الوعي الذاتي	0.432	6.47	*0.000
تنظيم الذات	0.499	2.63	*0.009
التعاطف	0.512	2.55	*0.001

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

– خرج من معادلة الانحدار : الدافعية، والمهارة الإجتماعية.

يتضح من الجدول رقم(28) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، بأن بعد الوعي الذاتي قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (43.2%) من التباين في المتغير التابع، تلاه تنظيم الذات وفسر مع بعد الوعي الذاتي (49.9%) من التباين في المتغير التابع، ودخل في المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد التعاطف وفسر مع المتغيرين السابقين (51.2%) من التباين في بُعد المشاركة في إتخاذ القرار كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بعد "الدافعية"، وبُعد "المهارة الإجتماعية"، لإنها غير دالة إحصائياً.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لتصورات المبحوثين للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذت، الدافعية، التعاطيف، والمهارة الإجتمعية) في بُعد ظروف العمل المادية كأحد أبعاد ضغوط العمل.

جدول رقم (29)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل الذكاء العاطفي في بعد ظروف العمل المادية كأحد أبعاد ضغوط العمل

أبعاد الذكاء العاطفي	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الوعي الذاتي	0.047	0.069	0.048	0.678	**0.498
تنظيم الذات	0.308	0.080	0.305	3.838	*0.000
الدافعية	0.051	0.055	0.054	0.925	**0.356
التعاطف	0.432	0.063	0.431	6.866	*0.000
المهارة الإجتماعية	0.042	0.065	0.043	0.567	**0.389

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α≤0.05)

** غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(29)، ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار(t) أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بـ (تنظيم الذات، والتعاطف) ذات تأثير في ظروف العمل المادية كأحد أبعاد ضغوط العمل، بدلالة معاملات(Beta) لهذا المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة(α≤0.05)، في حين لم يكن هنالك اثر للمتغيرات الفرعية والمتمثلة بـ "الوعي الذاتي، الدافعية، المهارة الإجتماعية" في متغير ظروف العمل المادية كأحد أبعاد ضغوط العمل، وذلك بدلالة قيمة (t) ومستوى الدلالة المرافقة لها. ومما سبق يتبين ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05≥α) لتصورات المبحوثين للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذت، الدافعية، التعاطيف، والمهارة الإجتمعية) في بُعد ظروف العمل المادية كأحد أبعاد ضغوط العمل"، وقبول

الفرضية البديلة جزئياً يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي (تنظيم الذات، والتعاطف) في بُعد ظروف العمل المادية كأحد أبعاد ضغوط العمل.

ولتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في بعد ظروف العمل المادية كأحد أبعاد ضغوط العمل لدى المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجيStepwise Multiple Regression ، والجدول رقم (30) يوضح نتائج ذلك

جدول (30)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ ببعد ظروف العمل المادية من خلال ابعاد الذكاء العاطفي كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
تنظيم الذات	0.492	7.96	0.00*
التعاطف	0.562	6.23	0.00*

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

– خرج من معادلة الانحدار : الوعي الذاتي، الدافعية، المهارة الإجتماعية

يتضح من الجدول رقم(30) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، بإن بعد تنظيم الذات قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (49.2%) من التباين في المتغير التابع، تلاه بعد التعاطف وفسر مع بعد تنظيم الذات (56.2%) من التباين في بُعد ظروف العمل المادية كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بعد "الوعي الذاتي"، وبعد "الدافعية"، وبُعد "المهارة الإجتماعية"، لأنها غير دالة إحصائياً.

الفرضية الفرعية الخامسة:

لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارة الإجتماعية) في بعد تقييم الأداء الوظيفي كأحد أبعاد ضغوط العمل.

جدول رقم (31)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل الذكاء العاطفي في بعد تقييم الأداء الوظيفي كأحد أبعاد ضغوط العمل

أبعاد الذكاء العاطفي	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الوعي الذاتي	0.049	0.069	0.048	0.711	**0.478
تنظيم الذات	0.546	0.080	0.514	6.786	*0.000
الدافعية	0.082	0.055	0.082	1.482	**0.140
التعاطف	0.325	0.063	0.307	5.148	*0.000
المهارة الإجتماعية	0.047	0.067	0.047	0.655	**0.320

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

** غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(31)، ومن متابعة معاملات(Beta)، واختبار (t) أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بـ(تنظيم الذات، والتعاطف) ذات تأثير في تقييم الأداء الوظيفي كأحد أبعاد ضغوط العمل، بدلالة معاملات(Beta) لهذا المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في حين لم يكن هنالك اثر للمتغيرات الفرعية والمتمثلة بـ "الوعي الذاتي، الدافعية، المهارة الإجتماعية" في متغير تقييم الأداء كأحد أبعاد ضغوط العمل، وذلك بدلالة قيمة (t) ومستوى الدلالة المرافقة لها. ومما سبق يتبين ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتصورات المبحوثين للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارة الإجتماعية) في بعد تقييم الأداء الوظيفي كأحد أبعاد ضغوط العمل" وقبول الفرضية البديلة جزئياً يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي (تنظيم

الذات، التعاطف) في بعد تقييم الأداء الوظيفي كأحد أبعاد ضغوط العمل في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

ولتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارة الإجتماعية) في بعد تقييم الأداء كأحد أبعاد ضغوط العمل لدى المبحوثين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression، والجدول رقم (32) يوضح نتائج ذلك

جدول (32)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ ببعد تقييم الأداء من خلال أبعاد الذكاء العاطفي كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
تنظيم الذت	0.541	9.25	*0.00
التعاطف	0.601	6.10	*0.00

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

– خرج من معادلة الانحدار : الوعي الذاتي، الدافعية، المهارة الإجتماعية

يتضح من الجدول رقم(32) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، بأن بُعد تنظيم الذات قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (54.1%) من التباين في المتغير التابع، تلاه بُعد التعاطف وفسر مع بعد تنظيم الذات (60.1%) من التباين في بُعد تقييم الأداء كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بُعد الوعي الذاتي وبُعد الدافعية، وبُعد المهارة الإجتماعية، لإنها غير دالة إحصائياً.

الفرضية الثانية الرئيسية:

"لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس، والمؤهل التعليمي، وسنوات الخبرة، والعمر)".

للاجابة عن هذا الفرض تم استخدام تحليل التباين المتعدد (Multiple Anova)، والجدول رقم (33) يوضح نتائج ذلك.

جدول (33)

نتائج تحليل التباين المتعدد للكشف عن الفروق في تقديرات أفراد العينة لمستوى الذكاء العاطفي يعزى للمتغيرات (الجنس، والعمر، والمؤهل التعليمي، وسنوات الخبرة)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الجنس	0.079	1	0.079	0.184	0.668
العمر	1.754	3	0.585	1.369	0.252
المؤهل التعليمي	0.477	3	0.159	0.372	0.773
سنوات الخبرة	3.183	4	0.796	1.864	0.116
الخطأ	163.526	383	0.427		
المجموع	6506.814	620			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (33) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات مفردات عينة الدراسة للذكاء العاطفي يعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل التعليمي، والخبرة).

الفرضية الثالثة الرئيسية:

"لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين نحو ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية والشخصية (المؤهل التعليمي، الجنس، سنوات الخبرة، العمر)".

للاجابة عن هذا الفرض تم استخدام تحليل التباين المتعدد (Multiple Anova)، والجدول رقم (34) يوضح نتائج ذلك.

جدول (34)

نتائج تحليل التباين المتعدد للكشف عن الفروق في تقديرات أفراد العينة لمستوى ضغوط العمل يعزى للمتغيرات (الجنس، والعمر، والمؤهل التعليمي، والخبرة)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الجنس	0.002	1	0.002	0.005	0.945
العمر	2.686	3	0.895	1.970	0.118
المؤهل التعليمي	2.102	3	0.701	1.542	0.203
سنوات الخبرة	2.852	4	0.713	1.569	0.182
الخطأ	174.050	383	0.454		
المجموع	5908.812	620			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (34) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات مفردات عينة الدراسة لضغوط العمل يعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل التعليمي، والخبرة).

3.4 مناقشة النتائج

1. دلت النتائج إن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الذكاء العاطفي ذات مستوى متوسط، وان الوعي الذاتي احتل المرتبة الأولى ويليه المهارة الإجتماعية، ويليه تنظيم الذات، ويليه الدافعية، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد التعاطف، وتشير هذه النتيجة إلى أن العاملين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن، يركزون على وعيهم الذاتي ومهاراتهم الإجتماعية وتنظيم ذاتهم، وهذا كله يزيد من ذكائهم العاطفي.

وجاءت نتائج الدراسة متفقة مع ما جاءت به دراسة (أبوعفش، 2011) ودراسة (بظاظو، 2010)، ودراسة (Mandip, et, al, 2012)، ودراسة (رابح، 2011)، ودراسة (Kumar, 2014).

2. دلت النتائج أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد ضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة، وقد احتل بُعد صراع الدور المرتبة الأولى، ويليه بُعد غموض الدور، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد المشاركة في إتخاذ القرار، وفي المرتبة الرابعة بُعد

ظروف العمل المادية، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد تقييم الأداء الوظيفي، وتفسر هذه النتيجة أن العاملين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن لديهم غموض في أدوارهم، وكذلك يشاركون في إتخاذ القرار، وهذا بدوره يزيد من ضغوط العمل لديهم.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الجابري، 2014)، ودراسة (أبورحمة، 2012)، ودراسة (السقا، 2009)، ودراسة (Boyland, 2011)، وتختلف مع دراسة (أبوالعلا، 2009)، ودراسة (مسلم، 2007).

3. دلت النتائج أن أبعاد الذكاء العاطفي ككل تفسر (70.8%) من التباين في المتغير التابع الكلي(ضغوط العمل)، كما يفسر أيضاً(57.4%) من التباين في بُعد (صراع الدور)، ويُفسر أيضاً(36.3%) من التباين في بُعد (غموض الدور)، وفسر (51.2%) من التباين في بُعد (المشاركة في إتخاذ القرار)، وتفسر (56.4%) من التباين في بُعد(ظروف العمل المادية)، كما تفسر أيضاً (60.6%) من التباين في بُعد (تقييم الأداء الوظيفي).

وجميع ذالك يؤكد اثر الذكاء العاطفي في تفسير ضغوط العمل وأبعاده في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Naseer, et, al, 2011)، ودراسة (أبوعفش، 2011)، ودراسة (حمدالله وآخرون، 2010).

4. دلت النتائج إن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـ (تنظيم الذات، والتعاطف) لها تأثير في ضغوط العمل، وان تنظيم الذات قد إحتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (61.9%) من التباين في المتغير التابع، تلاه بُعد التعاطف وفسر مع بُعد تنظيم الذات (70.4%) من التباين في متغير ضغوط العمل كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بُعد "الوعي الذاتي"، وبُعد "الدافعية"، وبُعد "المهارة الإجتماعية".

5. دلت النتائج إن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـ (تنظيم الذات، والتعاطف) لها تأثير في بُعد غموض الدور بوصفها بُعداً من أبعاد ضغوط العمل، حيث إن بُعد تنظيم الذات قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (54.9%) من

التباين في المتغير التابع، تلاه بُعد التعاطف وفسر مع بُعد تنظيم الذات (57.1%) من التباين في بُعد صراع الدور كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بُعد "الوعي الذاتي"، وبعد "الدافعية"، وبُعد "المهارة الإجتماعية".

6. دلت النتائج إن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـ (تنظيم الذات، والتعاطف) لها تأثير في بُعد غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل، حيث أن بُعد التعاطف قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (31.3%) من التباين في المتغير التابع، تلاه بُعد تنظيم الذات وفسر مع بُعد التعاطف (35.3%) من التباين في بُعد غموض الدور كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بُعد "الوعي الذاتي"، وبُعد "الدافعية"، وبُعد "المهارة الإجتماعية".
7. دلت النتائج إن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـ (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، التعاطف) لها تأثير في بُعد المشاركة في إتخاذ القرار بوصفه بُعداً من أبعاد ضغوط العمل. وان بعد الوعي الذاتي قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (43.2%) من التباين في المتغير التابع، تلاه تنظيم الذات وفسر مع بعد الوعي الذاتي (49.9%) من التباين في المتغير التابع، ودخل في المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد التعاطف وفسر مع المتغيرين السابقين (51.2%) من التباين في بُعد المشاركة في إتخاذ القرار كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بعد "الدافعية"، وبُعد "المهارة الإجتماعية".
8. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـ (تنظيم الذات، والتعاطف) لها تأثير في بُعد ظروف العمل المادية كأحد أبعاد ضغوط العمل، وان بعد تنظيم الذات قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (49.2%) من التباين في المتغير التابع، تلاه بعد التعاطف وفسر مع بعد تنظيم الذات (56.2%) من التباين في بُعد ظروف العمل المادية كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بعد "الوعي الذاتي"، وبعد "الدافعية"، وبُعد "المهارة الإجتماعية".
9. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـ (تنظيم الذات، والتعاطف) لها تأثير في بُعد تقييم الأداء الوظيفي كأحد أبعاد ضغوط العمل، وان بُعد

تنظيم الذات قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (54.1%) من التباين في المتغير التابع، تلاه بُعد التعاطف وفسر مع بعد تنظيم الذات (60.1%) من التباين في بُعد تقييم الأداء كمتغير تابع، في حين خرج من معادلة الانحدار والتنبؤ بُعد الوعي الذاتي وبُعد الدافعية، وبُعد المهارة الإجتماعية.

4.4 التوصيات:

بناء على النتائج السابقة والتحليل الإحصائي توصي الدراسة بما يلي:

1. ضرورة عقد دورات وندوات لتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين في الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن.
2. توفير فرص النمو المهني للعمال بما يساعدهم في إدارة العمل بشكل فعال، مما يحد من مستوى ضغوط العمل لديهم.
3. تفويض الصلاحيات الكافية للعاملين للقيام بمسؤوليتهم، ومشاركتهم بعملية إتخاذ القرارت المتعلقة بهم.
4. تصميم برامج إرشادية لتعزيز الذكاء العاطفي بحيث تتنوع إلى برامج إقتصادية وإجتماعية ودينية بهدف مواجهة المشاكل والتصرف بها بحكمة.
5. زيادة عدد النشرات التي تبين أهمية ودو الذكاء العاطفي.

المراجع

أولاً المراجع العربية

أبو العلا، محمد صلاح الدين، (2009). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية فى قطاع غزة. رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

أبو رياش، حسين؛ الصافي، عبد الحكيم؛ عمور، أميمية؛ شريف، سليم. (2006م). **الدافعية والذكاء العاطفي**. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

أبو عفش، إيناس شحتة، (2011). أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات. رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

أبورحمة، محمد حسن (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة.

الأحمدي، محمد عليثة (2007). الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء المعرفي والتحصيل الدراسي لدى عينة من طلاب جامعة طيبة بالمدينة المنورة. **مجلة العلوم الاجتماعية**. مج (35)، ع (4).

إسماعيل، بشرى (2004). **ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية** "، مكتبة الانجلو المصرية الناشرة ، القاهرة.

البشابشة، سامر (2005)، اثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية، **دراسات العلوم الادارية**، م ٣٢ ، ع ٢.

بظاظو، عزمي محمد (2010)، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملي في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا.

الجابري، علي بن سعد (2014). المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالإبداع لدى العاملين بالأقسام الفنية بقيادة حرس الحدود بالمدينة المنورة. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

جريندبرج جيرالد، وبارون روبرت. (2004)، تعريب ومراجعة: رفاعي، رفاعي وبسيوني، إسماعيل، **إدارة السلوك في المنظمات**، الرياض : دار المريخ للنشر.

حسين، محمد عبد الهادي. (2007). **الذكاء العاطفي وديناميات قوة التعلم الاجتماعي**. العين: دار الكتاب الجامعي.

المعاني، أيمن عودة، وأخو رشيدة، عبد الحكيم عقلة (2006). تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، **دراسات**، مجلة علمية تصدر عن عمادة البحث العلمي في الجامعة الأردنية م 33 ، ع3.

حسين، محمد عبد الهدي. (2003). **تربويات المخ البشري**. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

حمد الله ، أمل، عبد الرازق، أمل، نزال، فادي و حسين، آلاء (2010)، أثر الذكاء العاطفي للمدير في التقليل من معدل دوران العمل في شركة جوال في فلسطين.

الخليفة، عثمان (2009). قياس الذكاء الوجداني في السودان. **المجلة الإلكترونية لشبكة العلوم النفسية**. مجلد (5)، عدد (21-22).

راوية، حسن (2001)، **السلوك في المنظمات**، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية.

السمدوني، السيد إبراهيم (2007). **الذكاء الوجداني: أسسه – تطبيقاته – تنميته**. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.

العزام، إسلام أحمد (2011). أثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الاستخراجية العاملة في إقليم الجنوب، في الأردن. رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان.

الخضر، عثمان حمود (2006). الذكاء العاطفي. الكويت: شركة الإبداع الفكري للنشر والتوزيع.

خليفات، عبدالفتاح والمطارنة، شرين (2010).أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن. **مجلة جامعة دمشق**، المجلد 26، العدد 1+2.

عامر، طارق عبد الرءوف (2008). **الذكاءات المتعدد**. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

قشطة، رائدة (2009). الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات التأقلم وبعض المتغيرات لدى طالبات الثانوية العامة. رسالة ماجستير، قسم علم النفس، الجامعة الإسلامية، غزة.

عبد الباقي، صلاح (2003). **السلوك التنظيمي: مدخل تطبيقي معاصر**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

عبد الخالق، أحمد محمد (2004). **معجم السمات الوجدانية في وصف الشخصية**. الكويت: مجلس النشر العلمي في جامعة الكويت.

عبدالهادي، محمد (2006). **تنمية الذكاء العاطفي: مشاغل تدريبية**. العين: دار الكتاب الجامعي.

العميان، محمود (2005)، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان.

العويدي، عليا محمد صالح والروسان، فاروق فارع قفطان (2013). اشتقاق معايير أردنية لمقياس بار– أون: نسخة الشباب للذكاء العاطفي في عينة أردنية من الطلبة العاديين والموهوبين. **دراسات، العلوم التربوية**، المجلد 2، الملحق 40.

العيتي، ياسر (2008). **الذكاء العاطفي في الإدارة والقيادة**. الطبعة الثالثة، دمشق: دار الفكر للنشر والتوزيع.

رابح، أنس (2011). الذكاء الوجداني للعاملين ببعض الجامعات في ولاية الخرطوم. **المجلة العربية لتطوير التفوق**، العدد 3.

السقا، ميسون (2009). أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

الغرير، أحمد، وأبو أسعد، أحمد (2010). **التعامل مع الضغوط النفسية**. الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع.

الكبيسي، موفق (2003)، ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على قطاع البنوك القطرية، **المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية**.

مسلم، عبدالقادر (2007). مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة. رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

المصدر، عبد العظيم سليمان (2008). الذكاء الانعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة. **مجلة الجامعة الإسلامية**. مج (16)، ع (1).

نصيف، غسان (2006). **الذكاء العاطفي للمدير الناجح**. حلب: شعاع للنشر والعلوم.

الدوسري، سعد بن عميقان (2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية.

الياس، طارق. (2009). **الذكاء العاطفي: وتطبيقاته في بيئة العمل وعلم التفاوض**. القاهرة: بوك سيتي للنشر والتدريب والاستشارات الإدارية.

ثانياً المراجع الأجنبية

Boyland، L (2011). Job Stress and Coping Strategies of Elementary Principals، **Current Issues in Education**، 14، (3) ،pp 1-11.

Law، K. 2009 (2009). The impact of emotional intelligence on the functionality and satisfaction of life scientists to research and development in China.

El-Sayed، S، El -Zeiny، H and Adeyemo، D (2014). Relationship between occupational stresses، emotional intelligence، and self-efficacy among faculty members in faculty of nursing Zagazig University، Egypt. **Journal of Nursing Education and Practice**، Vol. 4، No. 4.

Pfeiffer، Steven. (2001). Emotional intelligence. **Popular but elusive contrust. Roeper Review**، Vol.23، 3، pp. 138-142.

George، J .M. (2000). Emotions and Leadership: The role of emotional.

Dawda، D. & Hart، S. (2000). Assessing emotional intelligence: Reliability and validity of the Bar-on emotional quotient inventory (E.Q.I) in University Students. **Personality and Individual Differences**، Vol. 28، pp. 797-812.

Jofri، H، Jofri، S and Moghadam، S (2010). Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees. **Postmodern Openings**، Vol 4، pp: 63-74.

Shipley، N، Jackson، M and Segrest، S (2010). The effects of emotional intelligence، age، work experience، and academic performance. **Research in Higher Education Journal**، Vol.23، 3، pp. 138-142.

Naseer، Z، Chishti، S، Rahman، F and Jumani، N (2011). Impact of Emotional Intelligence on Team Performance in Higher Education Institutes. **International Online Journal of Educational Sciences**، 3(1)، 30-46.

Kumar، R (2014). Impact of Emotional Intelligence on Employees’ Performance: A Study of Employees Working in Himachal Pradesh University Shimla. Available at SSRN: http://ssrn.com/abstract=2451027 orhttp://dx.doi.org /10.2139/ssrn.2451027.

Sekaran، U. (2006). **Research Method For Building Approach**. New York: jon wily & sons، inc.

Furnham، A and Petrides، K. (2006). Trait Emotional Intelligence and Happiness. **Social behavior and personalitg**، vol.13، 8، p. 815-824.

Fariselli، L،. Freedman، J،. Ghini، M and Valentini، F. (2008). Stress، Emotional Intelligence and Performance in Healthcare، White Paper.

Montes، B. and Augusto، J. (2007). Exploring the relationship between perceived emotional intelligence، coping، social support and mental health in nursing students Journal of psychiatric mantel health Nursing، Vol. 14(2)،163-71.

Tamaoka، K.، Fung، T. and Miayaoka، Y. (2011). Factor structure of Japanese Versions of two Emotional Intelligence Scales، **International Journal of Testing**، 1، 71-92.

Zeidner, M and Matthews, R. (2009). what we Know about emotional intelligence. Cambridge، MA: MIT press

Kazi، S،. Mad Shah، I and Khan، A. (2013). Occupational Stress، Performance and Emotional Intelligence: A Critical Review. **International Review of Social Sciences and Humanities**، Vol. 5، No. 1، pp. 185-191.

Sunil، K and Rooprai، K. (2009). Role of Emotional Intelligence in Managing Stress and Anxiety at workplace. **Proceedings of ASBBS**، V. 16، N. 1.

Matthews، G.، Emo، A.، Funk، G.، Robert، R.، Costa، P.، and Sxhulze، R. (2006). Emotional intelligence، personality، and task-induced stress. **Journal of experimental Psychology Applied**، Vol. 12(2):96-107.

Naidoo، S.، and Pau، A. (2008). Emotional intelligence and perceived stress. Vol.63(3)، 148-51.

Oginska، N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health

outcomes in human service workers. **International Journal Occupational Medicine and Environmental Health**، Vol. 18(2):167-75.

Rahim، S. (2010). Emotional Intelligence and Stress: An Analytical Study of Pakistan Banks. **International Journal of Trade، Economics and Finance**، Vol. 1، No. 2.

Kazmi R.، Amjad S. & Khan D. (2008). Occupational stress and its effect on job performance: A case study of medical house officers of district Abbottabad. **Journal of Ayub Medical College**. Vol. 20، P. 135-139.

Jorfi, H,. Jorfi, S and Korahi, S. (2010). Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees. **Postmodern Openings**, Vol 4, pp: 63-74.

Darvish, H and Nasrollahi, A. (2011). Studying the Relations between Emotional Intelligence and Occupational Stress: A Case Study at Payame Noor University. **Economic Sciences Series,** No 2, Vol 3.

Mandip, G,. Farhat, S,. Barkha, G,. Godulika, D and Kamna, L. (2012). Emotional Intelligence as a Forecaster of Job Satisfaction amongst the Faculty of Professional Institutes of Central Indian City, Indore. **ISCA Journal of Management Sciences**, Vol 1(1).

الملاحق

الملحق (أ)

الإستبانة

استبانـــــة لقياس أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل على الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن

عزيزي الموظف ،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تهدف هذه الاستبانة لقياس " أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل على الشركات الإستخراجية في جنوب الأردن " آمل التكرم بتعبئتها بكل مصداقية بوضع علامة (✓) تحت أحد الخيارات المطروحة أمام كل عبارة، علماً أن ما يرد من إجابات في هذه الاستبانة سيستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

ولكم منا جزيل الشكر والتقدير ،،

أولاً: البيانات الشخصية

المؤهل العلمي

☐ دبلوم فما دون ☐ جامعي ☐ شهادة عليا

الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

العمر

☐ 20 – 30 ☐ 31 – 40 ☐ 41 – 50 ☐ أكبر من 50

سنوات الخبرة

☐ أقل من 5سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ من 10-15 ☐ أكثر من 15

الرقم	العبـــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
ثانياً الذكاء العاطفي						
البعد الأول الوعي الذاتي						
.1	أمتلك القدرة على التمييز بين نقاط القوة والضعف .					
.2	أمتلك الثقة بالنفس.					
.3	لدي الكثير من التفاؤل والأمل.					
.4	أهتم بمراجعة خبرات الماضي والتعلم منها.					
.5	لدي إخلاص دائم في عملي.					
.6	أتقبل النقد البناء .					
البعد الثاني تنظيم الذات						
.7	أمتلك القدرة على التحكم بمشاعري عند مواجهة أي خطر.					
.8	أبحث دائماً عن نواحي إيجابية في كل الظروف التي أتعامل معها.					
.9	لا أهتم للمشاكل التي واجهتني سابقا.					
.10	لدي القدرة على السيطرة على غضبي.					
.11	لدي القدرة على تمالك نفسي عند تلقي أمر مزعج.					
.12	أعترف بإخطائي ولدي القدرة على الإعتذار عنها.					
البعد الثالث الدافعية						
.13	أمتلك نقاط قوة في حياتي تزيد حماسي.					
.14	أنجز مهامي بتركيز ونشاط عالي.					
.15	أستخدم كل قوتي لإنجاز الأعمال المطلوبة مني.					
.16	أحاول أن أكون مبدعا مع تحديات الحياة.					
.17	أستطيع تحقيق النجاح تحت أي ضغط.					
.18	أرغب دائماً في إكتشاف طرق ووسائل جديدة لإنجاز أعمالي.					
البعد الرابع التعاطف						
.19	أستطيع قراءة مشاعر الناس من تعبيرات الوجه.					
.20	أمتلك القدرة على الإستجابة لرغبات وطلبات الآخرين بسهولة.					
.21	أهتم بمساعدة الآخرين عند تعرضهم لأمر طارئ.					
.22	أتعاطف مع مشكلات الآخرين ومعاناتهم بشكل فعّال.					
البعد الخامس المهارة الإجتماعية						
.23	لدي القدرة على الإنفتاح على الناس بطريقة مناسبة.					

.24	أمتلك علاقة ممتازة مع الآخرين.					
.25	يحبني الآخرين ويحترمونني حتى ولو لم نتفق.					
.26	أركز وأنتبه دائماً لحديث الآخرين.					
.27	أمتلك القدرة على التفاعل مع مشاعر الآخرين.					
ثالثاً ضغوط العمل						
البعد الأول صراع الدور						
.28	أحيانا أعتقد أنني أنجز أعمالي بطريقة خاطئة.					
.29	أحياناً يشوب السياسات العليا بعض التناقض.					
.30	الضغوط الاجتماعية تؤثر على متطلبات العمل "الوساطة، التدخلات الأخرى"					
.31	أشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة واعتقاداتي الخاصة.					
.32	أقوم بأداء أعمال تكون مقبولة عند شخص ومرفوضة عند الآخرين.					
.33	ما اتخذه من قرارات ومواقف تؤثر على مصالح الآخرين من حولي.					
.34	أحيانا أجد تناقض بين متطلبات مديري المباشر والموظفين.					
البعد الثاني غموض الدور						
.35	مسئولياتي الوظيفية غير محددة.					
.36	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسئوليات الملقاة على عاتقي.					
.37	الأعمال الوظيفية لا تتبع الخطة الإجرائية للمؤسسة.					
.38	آلية العمل لتحقيق الأعمال المكلف بها غير واضحة.					
.39	لا يوجد التزام بخطوط السلطة والمسؤولية بالجهاز الذي أعمل به.					
.40	أقوم بأعمال أشعر بأنها غير ضرورية.					
.41	حدود صلاحياتي غير واضحة.					
.42	الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة.					
البعد الثالث المشاركة في اتخاذ القرار						
.43	أشعر أن مقترحاتي يمكن أن تأخذ بعين الإعتبار من قبل الإدارة.					
.44	أشارك في الإجتماعات الشهرية والسنوية التي تدار في الشركة.					
.45	أمتلك قدرة إقناع الآخرين بصحة كلامي.					
.46	تتخذ القرارات بشكل لامركزي في الشركة.					
.47	هناك مجال لتقديم الإقتراحات والأخذ برأي الموظفين من					

	قبل إدارة الشركة.					
البعد الرابع ظروف العمل المادية						
48.	الإمكانات المادية والبشرية المطلوبة لانجاز العمل غير متوفرة.					
49.	الأدوات والأجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة.					
50.	الإضاءة والتهوية في مكتبي تعتبر غير مناسبة لطبيعة عملي.					
51.	تكثر الضوضاء في مكتبي الذي أعمل به.					
52.	طبيعة الديكورات والترتيبات داخل المكتب غير مناسبة					
البعد الخامس تقييم الأداء الوظيفي						
53.	معايير تقييم الأداء التي تستخدمها الشركة واضحة.					
54.	معايير الأداء التي تستخدمها الشركة قادرة على قياس أداء الموظف بشكل فعال.					
55.	المعايير المستخدمة تتغير حسب التغير في ظروف ومتطلبات العمل.					
56.	يتم إعلام العاملين بمعايير الأداء المطلوبة منهم بصورة واضحة.					
57.	الأساليب المستخدمة في الشركة لتقييم الأداء مناسبة لأغراض التقييم.					
58.	تعتمد أساليب تقييم الأداء على نماذج موضوعية مناسبة لطبيعة العمل.					
59.	يتم إستخدام نموذج خاص بعملية التقييم لجمع بيانات خاصة تتعلق بأداء الموظف.					
60.	معايير الأداء المستخدمة تركز على الأداء الحالي.					

الملحق (ب)

أسماء المحكمين

الرتبة الأكاديمية	الأسم	التخصص	الجامعة
أستاذ دكتور	حلمي شحادة	إدارة عامة	مؤتة
أستاذ دكتور	مدحت الطراونة	إدارة أعمال	مؤتة
أستاذ مشارك	أيمن القطاونة	إدارة أعمال	مؤتة
أستاذ مشارك	سامر البشابشة	إدارة عامة	مؤتة
أستاذ مشارك	محمد عواد	إدارة أعمال	مؤتة
أستاذ مساعد	محمد الغادي	إدارة أعمال	مؤتة
أستاذ مساعد	عمار العلاونة	إدارة عامة	اليرموك
أستاذ مساعد	صالح خصاونة	إدارة عامة	اليرموك

المعلومات الشخصية :

الاسم : أماني محمد الشهودي.

الكلية : إدارة الأعمال.

التخصص: إدارة عامة.

السنة:2015

البريد الالكتروني: amanialshohodi@hotmail. com